



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19
en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”-
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Risco Mozo, Jaime Antenor (ORCID: 0000-0002-9827-8259)

ASESORA:

Dra. Miryam Griselda Lora Loza (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios,

Gracias a Él estoy logrando mis objetivos propuestos. Él siempre está a mi lado en cada paso que doy. Gracias, Dios, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas maravillosas personas que han sido mi soporte y compañía a lo largo de mi vida y durante todo el periodo de estudio.

A mis padres,

Papito ANDRÉS, que desde el cielo me ilumina y, a mi mamita PETITA, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, que me han ayudado a salir adelante siempre. Gracias por su apoyo incondicional, pues con su demostración diaria y sus sabios consejos me han enseñado a no desfallecer y perseverar siempre en el logro de mis metas.

A mi familia,

A mi esposa IRIS, mis hijitos, JAIMITO ALONSO Y JIMY ANDRÉ, y mis HERMANOS, por su apoyo incondicional en los momentos difíciles y su constante motivación en el día a día

Risco Mozo, Jaime Antenor.

Agradecimiento

A mi asesora

Dra. Miryam Griselda Lora Loza, por su compromiso, exigencia, dedicación, paciencia y, sobre todo, su tiempo brindado para cada asesoría.

A la Universidad César Vallejo

A mis docentes de la Maestría y miembros del jurado calificador, que me permitieron construir nuevos conocimientos en base a sus enseñanzas y experiencias durante los estudios de postgrado.

Al hospital

A las autoridades del hospital, que me permitieron el ingreso y las facilidades para realizar esta investigación.

A los usuarios y compañeros de trabajo que participaron voluntariamente en esta investigación con sus experiencias, sentimientos y emociones, que permitieron obtener estos resultados.

Risco Mozo, Jaime Antenor.

Índice de Contenidos

Pág.

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población y unidad de análisis	16
3.4 Instrumento de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. REFERENCIAS	40
Anexos	45

Índice de tablas

Tabla 1	La relación entre el clima y la satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020	22
Tabla 2	La relación entre la realización personal, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.	23
Tabla 3	La relación entre el involucramiento laboral, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.	24
Tabla 4	La relación entre la supervisión, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.	25
Tabla 5	La relación entre la comunicación, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral, durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.	26
Tabla 6	La relación entre las condiciones laborales, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.	27

Resumen

Con el objetivo de determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, se desarrolló una investigación descriptiva correlacional involucrando la participación de 104 personas que aplicaron para cuestionarios de clima laboral y satisfacción laboral adaptados para el estudio con alta aceptación y concordancia positiva de cinco jueces expertos y resultados positivos de confiabilidad (Alfa de Cronbach > ,750). Como resultados se encontró que el clima laboral es percibido mayoritariamente como regular (76,0%) y la satisfacción laboral como satisfacción (69,2%). Las dimensiones del clima laboral, como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son percibidas mayoritariamente como regulares (73,1%, 66,3%, 69,2%, 68,3% y, 62,5% respectivamente). Se concluye que el clima laboral y sus dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se correlacionan significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.

Palabras claves: Ambiente de Trabajo, Satisfacción en el Trabajo, Infecciones por Coronavirus, Condiciones de Trabajo, Comunicación.

Abstract

In order to determine the relationship between the climate and job satisfaction in workers of the IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020, a descriptive correlational research was carried out, involving the participation of 104 people who applied for questionnaires on the work environment and job satisfaction adapted for the study with high acceptance and positive agreement of 5 expert Judges and positive results of reliability (Cronbach's Alpha > 750). As results, it was found that the work climate is mainly perceived as Regular (76.0%) and Work satisfaction as Satisfaction (69.2%). The dimensions of the work environment, such as personal fulfillment, labor involvement, supervision, communication, and working conditions, are mostly perceived as regular (73.1%, 66.3%, 69.2%, 68.3%, and 62.5% respectively). It is concluded that the labor climate and its dimensions of personal fulfillment, labor involvement, supervision, communication and labor conditions, are significantly correlated ($p < 0.001$) with the labor satisfaction in workers of the IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" -2020.

Keywords: Working Environment, Job Satisfaction, Coronavirus Infections, Working Conditions, Communication.

I. INTRODUCCIÓN

Al empezar la pandemia del COVID-19 a convertirse en un fenómeno médico social incontrolable, todas las estructuras laborales, en todos los países del mundo sufrieron, de una u otra manera, sus efectos (Merino, 2020). Salvo en países como China, Rusia, Australia y Alemania y Japón, que no reportaron cambio alguno, en más del 90% del resto de países, se resintieron todos los procesos de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación laboral, cambiando definitivamente las condiciones de trabajo institucional (OIT, 2020).

Muchos países, principalmente Brasil y Estados Unidos de Norte América, incrédulos del efecto letal de la pandemia, menospreciaban o veían las cosas de distintas maneras. Para ellos, era menos fatigoso tratar de solucionarlo que dejar que las cosas pasen en forma natural, pero el resultado, hasta hoy impredecible, ya arroja pérdidas de más del 25 al 30% de los empleos formales y el desequilibrio de los climas laborales por la recarga de las tareas y el desorden para la estructuración de horario usos de recursos, fluidez de la comunicación soporte en las tareas, financiamiento económico, etc., no se hizo esperar. Pero, en países que sí prefirieron tomar medidas, de confinamiento y aislamiento social, supuestamente preventivas para evitar el avance de la pandemia, el impacto no fue distinto, fue peor; las pérdidas del empleo formal e informal se registran entre el 40 al 60% y más del 75% de las pequeñas y medianas empresas fueron obligadas a cerrar (OIT, 2020; El País, 2020).

En el sector salud, el clima laboral y la satisfacción laboral del trabajador se convirtió en un problema caracterizado por los desequilibrios y ambigüedades en las decisiones políticas y de gestión y administración de los procesos de atención y prestación de servicios sanitarios. El 100% de las instituciones prestadoras de servicios de salud colapsaron, llegándose al punto de no reconocer ni siquiera los significados para una buena comunicación interna, ejercicio del liderazgo, compromisos institucionales o formas estructuradas para un manejo ordenado de los elementos materiales y económicos a nivel corporativo (OMS, 2020).

En Latinoamérica, todos los sistemas de salud están orientando sus actividades hacia la atención de casos de COVID-19 y, aun así, colapsaron, siendo testigos de las formas cómo se caían todas sus jerarquías, métodos y estilos de trabajo institucional. Los climas laborales se ven afectados hasta por las nuevas formas de dar paso a nuevas ideas generales del trabajo, incluso por el manejo mismo del carácter humano en la ejecución de las acciones o tareas encomendadas (OPS/OMS, 2020).

Fácilmente, se puede observar a la fecha comportamientos extremos y/o erráticos por parte del personal de salud, producto de la ruptura de las representaciones mentales convencionales. Consecuentemente, los estados de ánimo se inclinan por ser más hostiles, solo contenidos por la fuerza de su formación profesional que hacen que los nuevos estereotipos no sobrepasen la raigambre emocional para la que fueron formados, subordinando los elementos secundarios del clima laboral a una actitud pragmática y funcional (Aharomaian, 2020).

Estos aspectos de la realidad latinoamericana no son características definitivas del clima laboral, sino rasgos sumarios del mismo que pueden elevarse entre hechos generados por supuestos irreales para pasar rápidamente a reacciones muy profesionales y auténticas. Es decir, el fenómeno médico social del COVID-19, está jugando un papel muy importante en la reestructuración del clima laboral, en base a la elaboración colectiva de nuevas formas y estilo de trabajo que no son representaciones vulgares, sino estructuras macizas de carácter serio y humor denso (Aharomaian, 2020; MINSAA, 2020).

Este contexto en el que le toca trabajar al personal de salud, no tiene paragón en la historia de la humanidad, debido a que los sentimientos personales y las conductas colectivas, dada su condición de formas de opinión de la realidad a nivel familiar y laboral, hacen pensar que la capacidad de adaptación del personal es positiva y construye, aun de manera muy inestable, nuevos estereotipos de personas con comportamientos heroicos y propositivos (Aharomaian, 2020).

Sin embargo, sus principales enemigos son las viejas formas de trabajo burocrático de las propias instituciones de salud. Por ello, se observan en todo el mundo, protestas laborales y sociales de parte de estos trabajadores y especialmente de los profesionales de salud. Reclaman mejoras en las condiciones de trabajo, sinceramiento de los procesos de supervisión, cumplimiento de los compromisos reales para con el trabajo de la institución y reconocimientos de los elementales derechos para el trabajo individual y grupal en medio del riesgo de contraer COVID-19, que lo afectan, tanto a nivel psicológico como socio-laboralmente. Esto hace pensar que, aun los atributos de una nueva forma o métodos y estilos de trabajo, todavía tienen un desarrollo muy incipiente y que podría estar estableciéndose una nueva relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal con el trabajo que realiza (OIT, 2019).

En nuestro país, los sistemas e instituciones de salud ya tenían un valor social y cultural deprimente, cuya eficacia y calidad para la atención era muy cuestionada y, durante esta pandemia, se han mostrado los peores rostros de la corrupción dentro de ella, despertando sentimientos, emociones muy contradictorias y desorientadoras que quizás marquen el destino de los climas laborales a partir del COVID-19 para adelante. Por un lado, se están formando nuevas urdimbres espirituales que tejen sentimientos de solidaridad y laboriosidad a través del trato más humano del paciente; mientras que, por otro lado, se tejen nuevos mosaicos corruptos y corruptores que no respetan ningún tipo de valores y que han procurado sacar provecho económico de la coyuntura, aun a costa de la salud y vida de los pacientes (Rodríguez-E, 2020). De tal manera que en establecimientos como el hospital III de EsSalud “Virgen de la Puerta”, muchos personajes se han visto expuestos mediáticamente por la venta ilegal de medicamentos o implementos de protección que solo debería ser de uso interno del personal de la institución, pero que es vendido a nivel privado. Es decir, los climas laborales y la satisfacción del personal con su trabajo, se han visto afectados directamente por esta situación que nace al interno de la institución y se transforma en un fenómeno médico social cuya difusión escala en forma gigantesca (WHO, 2020).

Es lógico que esta realidad afecte al trabajador y que ganen en ellos los pensamientos, hipótesis, teorías y elucubraciones insensatas que surgen de dicha situación o de lo más remoto del pensamiento médico social, asociado a la atención misma de los pacientes “asegurados” y que, en cierta medida, tienen más privilegios que la población normal. De hecho, esta situación se complicó más cuando el 40% del personal de salud contrajo el COVID-19 y tuvo que ser reemplazado obligatoriamente (Rodríguez-C, 2020). Hoy, ya no se quiere hacer seguimientos y estudios, dejando una estela de incógnitas, especialmente sobre el clima laboral y su relación con la satisfacción con el trabajo, lo que genera extraños mitos y tabúes primitivos sobre las características del mismo en la institución, así como reacciones institucionales muy por debajo de las expectativas de los trabajadores, dejando sentir la poca conciencia de los directivos sobre los acontecimientos actuales.

Dentro del contexto descrito se planteó como problema de investigación lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” 2020?

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica en la medida que sus procesos internos de análisis y desarrollo del área temática, bajo las condiciones que impone la emergencia social del COVID-19, sirven como referentes actuales para establecer nuevos criterios valorativos sobre la relación entre el clima y la satisfacción laboral en el personal de instituciones prestadoras de servicios de salud.

En términos prácticos, la investigación está orientada a determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral entre el personal de una institución de nivel III EsSalud, de referencia regional y altamente especializada.

Metodológicamente, la investigación sigue la ruta diseños descriptivos – correlacionales a la vez, lo que permite una mejor ubicación del problema en estudio y aclara el camino a seguir para corroborar sus resultados.

En términos médicos-sociales, la investigación permite mejorar la plataforma alternativa de las acciones para mejorar las estrategias y políticas sanitarias y/o de atención durante la emergencia del COVID-19.

Estos elementos de la realidad nos permitieron plantear como hipótesis inicial del estudio que “Existe relación significativa entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta - 2020”. Consecuentemente, la investigación se orientó por el objetivo general: Determinar la relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.

Específicamente, la investigación tiene por objetivos específicos: a) Establecer la relación entre la realización personal, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020; b) Establecer la relación entre el involucramiento laboral, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020; c) Establecer la relación entre la supervisión, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020; d) Establecer la relación entre la comunicación, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, e) Establecer la relación entre las condiciones laborales, inherentes al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se exponen los reportes de las investigaciones empíricas que se han realizado sobre el área temática antes del COVID-19, ya que no hemos encontrado reportes durante la misma, pero que nos permiten analizar y discutir nuestros propios resultados. También se describe el estado del arte del área temática asumiendo una postura investigativa crítica sobre la relación entre el clima y la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”.

Respecto de los reportes de investigaciones empíricas, tenemos el trabajo de Calzón (España, 2016), cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en el colectivo de urgencias extra hospitalarias del área IV del principado de Asturias. La investigación descriptiva transversal, involucró a 71 profesionales de salud, quienes aplicaron el cuestionario de auto-administrado validado por Font Roja, obteniendo como resultado que la satisfacción laboral presenta una media de 2,78 en una escala del 1 al 5; siendo la dimensión menos valorada, las competencias profesionales (1,91), y la más valorada, las relaciones interpersonales (3,56). Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral es media y que si mejora la gestión organizacional y el desempeño de las funciones disminuye la tensión y cargas en el trabajo.

Así también se cuenta con el trabajo de García, Martínez y Gutiérrez (México, 2016) cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo. La investigación descriptiva – correlacional, involucró a 208 profesionales quienes aplicaron el instrumento de satisfacción laboral de Meliá y Peiro (1989), encontrándose como resultado que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indican que están algo satisfecho (57 y 73%). En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfecho (49% y 54%); mientras que, referente a la extrínseca, se perciben indiferentes (45% y 53%). Se concluye que la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho (64% y 65%); el factor menor puntuación

media el de apoyo en las metas y objetivos a alcanzar (23% y 21%). En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario (19% y 32%), indicando un nivel indiferencia alta (81% y 68%).

Por su parte, Sierra (Guatemala, 2015), cuyo objetivo fue identificar el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Coban, A.V., la investigación descriptiva hace uso de una guía de seguimiento y apoyo para el área. Involucró a 29 personas. El resultado muestra que el clima laboral en el área administrativa, es satisfactorio (73%), enfatizando la buena comunicación y relaciones entre compañeros (72%). Se concluye que la comunicación es ascendente y descendente y no es la adecuada para permitir la valoración positiva a mediano plazo para nutrir al desarrollo personal en un marco de supervisión e igualdad de oportunidades (68%).

En esta misma línea de análisis encontramos a Cerdán (Perú, 2019), cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el centro de salud Pachacutec Cajamarca, la investigación descriptiva correlacional de corte transversal, involucró a 50 profesionales. Utilizó el instrumento de clima organizacional y satisfacción laboral. El resultado muestra que la dimensión de la satisfacción laboral en cuanto a las condiciones de trabajo, bienestar de trabajo el 91,1% se sienten insatisfechos; el 8,9%, satisfecho. En la dimensión del ambiente físico, el 100% se siente insatisfecho. Dimensión de Estimulo el 82,2% insatisfecho y el 17,2% satisfecho. Dimensión al ascenso el 100,0% se siente insatisfecho. Se concluye que existe relación considerable entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson de 0,844 con un nivel de significancia menor que 0,05.

Retamozo (Perú, 2018), cuyo objetivo fue comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima la investigación cuantitativa descriptiva comparativa de diseño trasversal involucró a 100 personal de salud se utilizó el cuestionario de (SL-SPC) Sonia Palma (1999). Se encontró

como resultado que el personal de salud del centro de salud 1 y 2 muestran al 80,8% y 70,0% con una satisfacción laboral regular. Se concluye que no existe diferencias significativas ($p=0,958 >0,05$ y U Whitney = 1242,5) en el nivel de satisfacción laboral entre ambos centros de salud del distrito del Rímac.

Por su parte, García (Perú, 2018), cuyo objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo-Cusco, la investigación descriptiva-correlacional involucró 30 trabajadores que aplicaron en dos cuestionarios adaptados sobre clima organizacional y satisfacción laboral, encontrándose como resultado que el 50% presenta una satisfacción media. En la dimensión de satisfacción intrínseca, el 54% es medio. En la dimensión extrínseca, el 37% presenta un medio de satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del centro de salud Lobo Tahuantinsuyo-Cusco, con un coeficiente de Pearson de $r=0,634$.

De la misma forma, Ramírez (Perú, 2018), cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la gestión de recursos humanos en el hospital de Tarma, 2018. La investigación correlacional involucró a 74 trabajadores quienes aplicaron para el cuestionario de clima laboral, encontrándose como resultado que en el (73%) el clima laboral es alto, la dimensión de organización presenta un nivel medio en el 52%, la dimensión de condiciones y ambiente de trabajo el (59%) un nivel alto, en la dimensión de formación y desarrollo profesional un nivel medio (41%) es medio. Se concluye que no existe relación positiva ni significativa ($p>0,05$) entre el clima laboral y la gestión de recursos humanos del hospital de Tarma, del año 2018.

Igualmente, Carranza (Perú, 2017), cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal de salud que elabora en el servicio de hospitalización del centro de Salud Santa Cruz La investigación descriptiva-correlacional, involucró a 35 trabajadores aplicando dos cuestionarios de clima laboral y satisfacción laboral de Palma (2005). El resultado muestra que el 62,86% percibe que existe un medianamente favorable clima laboral. En la dimensión de la satisfacción laboral como condiciones físicas o ambientes, beneficios laborales o

remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de personal, desarrollo de tareas y relaciones de autoridad muestra que el 57,14% es mediamente satisfecho. Se concluye que existe una percepción positiva en un nivel medio (62,86%) del clima laboral, solo puntualmente algunos indicadores producen insatisfacción laboral y que existe correlación estadística entre el clima laboral y satisfacción laboral por ser mayor de 0,5 el coeficiente de correlación de Pearson.

En estos estudios, se referencia y define al clima laboral como un conjunto de elementos que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud. Sin embargo, no hay una sola óptica para contextualizar o definir el clima laboral en las instituciones de salud. El clima laboral es un concepto descriptivo validado para cada caso en particular porque cada institución en salud posee personal con distintos perfiles psicológicos y comportamientos que buscan adecuarse a su contexto laboral haciendo uso de liderazgos definidos y de acuerdo a las circunstancias que le toca vivir (Farfán, 2017).

Para la OMS (2010), el clima laboral se define como el estado de las condiciones materiales y espirituales para el trabajo, pero también como un proceso evaluador de los elementos de realización personal, involucramiento laboral, superstición, comunicaciones y de las condiciones laborales propiamente dicha. Según esta institución, cuando se hable de un clima laboral favorable o bueno es porque en las instituciones u organizaciones se ofrecen las mejores condiciones para el desarrollo de las actividades corporativas y los énfasis que se oponen al observar estos elementos, representan a las formas como se dan las alternancias en el manejo de la gestión de los mismos.

Por ejemplo, cuando la institución permite un desarrollo personal más rico con mayor alternancia, la existencia de las condiciones laborales favorables aumentan significativamente, así también cuando la institución cumple con sus compromisos laborales y apoya a las tareas, las fluidez de las comunicaciones y a la claridad de los mismos o brinda los elementos materiales, las condiciones psicológicas, sociales y económicas que permiten un mejor desenvolvimiento del personal respecto de sus obligaciones (OIT, 2019b).

Desde esta perspectiva, el elemento más importante que articula al clima laboral es la capacidad de organizarse dentro de las complejidades que le impone las distintas coyunturas médico-sociales y/o institucionales. De allí que los centros de atención del personal respecto del clima laboral han ido cambiando según como cambiaron las prioridades del trabajo corporativo en la institución y sus políticas de gestión laboral (OPS, 2019).

Salvo raras excepciones, los climas laborales siempre han sido percibidos como positivos, apropiados o más o menos adecuados; sin embargo, con el fenómeno médico-social en curso, COVID-19, la perspectiva de las instituciones prestadoras de servicios de salud es otra y los énfasis sobre algunos elementos del clima laboral han sido cambiantes, variados y muy negativos: A esto se le conoce con el nombre de la curva de la ineficiencia, es decir, todo lo contrario a la curva de la eficiencia de Huntington (OIT, 2020b).

Los climas laborales desde este punto de vista dependen directamente de la forma de gestión y administración del trabajo institucional; por eso, la realización personal, como dimensión del clima laboral, se define como la atención al factor humano en el trabajo, su grado de bienestar es el elemento primario ya que trabaja sobre las formas en que quiere el personal evolucionar profesional e individualmente dentro y fuera de la institución. No solo se trata del progreso y mejoramiento de las condiciones laborales, son también puestos en juegos, los ideales y las formas de conquista que hay que tener en cuenta para el cumplimiento de objetivos y metas personales (Rodríguez-E, 2020).

Esto va en consonancia con las metas y objetivos que persigue el trabajador como ser humano, se diferencian entre sí por los caracteres las capacidades intelectuales, y de sentido de la organización para el trabajo y la vida familiar y social. Porque ellos explican con mejor detalle y naturalidad de la situación y el destino que forjan las personas o grupos laborales. Muchos mantienen convicciones firmes sobre lo que quieren hacer o llegar a ser y esa es su riqueza, es lo que le da las energías y la inteligencia para un mejor desempeño laboral, sacándoles el mejor partido de las condiciones que impone el clima laboral (OMS, 2020).

El involucramiento laboral como dimensión del clima laboral se define por el compromiso y la identificación que el trabajador tiene con los fines y objetivos institucionales. Estos involucramientos pueden ser transitorios en la medida en que expresan o representan la importancia que se le otorga a ciertos tipos de políticas o estrategias de gestión en el trabajo institucional. De allí que el elemento fundamental para medir el involucramiento laboral, sea la importancia del compromiso y la identificación institucional, pero como agentes de la modificación de las condiciones adversas del medio ambiente, por eso se usa este concepto para definir los comportamientos de los engagement en los departamentos o áreas de recursos humanos de las instituciones (OPS/OMS, 2020).

Todas las formas de involucramiento laboral abren caminos para mantener un clima laboral más adecuado y evitando que caigan estos en manejos institucionales a través de estereotipos negativos. En esta coyuntura del COVID-19, el involucramiento laboral es el ingrediente energético que equivale a un motor activo para sostener el trabajo de la institución en términos generales. También representan a las necesidades del hombre por salir adelante haciendo más fácil su labor diaria de acuerdo con los recursos con que cuenta para ello y sabiendo que eso implica esfuerzos continuados y un trabajo mayor calculando mejor aprovechamiento a nivel corporativo e institucional (OIT, 2019).

La supervisión como dimensión del clima laboral, se define como los procesos de evaluación para el apoyo a las tareas y el mejor funcionamiento de las estructuras organizacionales. La supervisión permite establecer políticas predictivas, preventivas y de desarrollo continuo de las actividades, busca los aspectos o elementos del trabajo que se pueden aprovechar con mayor eficacia para transformarlos en herramientas útiles o en métodos y estilos de trabajo más favorables. Generalmente, se le conoce como el brazo transformador de los espacios laborales y como la herramienta que evita la erosión o manifestaciones de conflictos laborales. Este elemento contribuye a la sujeción del trabajo corporativo hacia los fines y metas institucionales, controla que las cosas vayan yendo de una dirección determinada (Daley, 2020; MINAA, 2020).

La comunicación como dimensión del clima laboral, se concibe como el factor elemental para la movilización y el desarrollo de las relaciones e interacciones personales y grupales dentro y fuera de la institución. Se le considera también como el factor de mayor importancia del clima laboral por su relevancia y condición general de viabilizar el aprovechamiento de los recursos institucionales y el desarrollo de las actividades corporativas. La fluidez y claridad de las comunicaciones son los movilizadores del desarrollo, de allí la gran dependencia que tienen las instituciones de que este factor del clima laboral, sea convertido en algo así como el sistema nervioso y circulatorio del trabajo institucional y su fuerza socializadora marca los principios genéticos de la eficacia y eficiencia del trabajo institucional (OIT, 2020b).

Desde esta perspectiva, la comunicación es el agente del desarrollo cultural del clima laboral y/o como sostiene la OIT 2020, es el vehículo para la transmisión de conocimientos que descansa en la forma en que se tejen los nuevos métodos y estilos de trabajo institucional y en la forma como se articulan los múltiples intereses individuales y colectivos en las instituciones. Es decir, la comunicación como elemento del clima laboral se encarga de mantener vivos los signos y códigos que permiten vínculos espirituales entre los miembros de una institución a veces dispersos por las estructuras de trabajo por áreas dentro de una misma institución (Burms, 1961). Otros autores como Stoner y Freeman (1994), lo consideran como el agente de los cambios institucionales porque define el horizonte en que se mueven las culturas organizacionales, generando verdaderas místicas verbales para contribuir al éxito del trabajo corporativo.

Las condiciones laborales, como dimensión del clima laboral, se define como la forma en que están articulados los elementos de materiales psicosociales y económicos para el accionar corporativo en la institución. Es decir, contextualiza al hombre dentro de sus elementos constitutivos para el trabajo. Desde el punto de vista la (OMS, 2010), las condiciones laborales representan a la condicionante o determinante de la conducta refleja y emocional de las personas. La explicación pasa por señalar que la conducta está gobernada no solo por las condiciones y características internas, sino por lo que absorben del contexto en que se encuentra.

También se le otorga funciones condicionantes para el control y coordinación de las emociones y sentimientos. Desde este punto de vista, las condiciones laborales influyen en el pensamiento discriminativo o lógico de las personas conforme a las condiciones de existencia material y espiritual. Muchas veces las condiciones laborales se conciben como mutuamente inhibidoras de las emociones y sentimientos y otras como las nuevas formas del dominio del razonamiento formal (OIT, 2019; Georg Lukacs, 1959).

Esta teoría maneja el supuesto que el hombre no es un ser irracional y libre de impulsos emocionales, plantea que todo trabajador se maneja por la adquisición de las imágenes que se obtiene de los sistemas autónomos, de percepción natural de las cosas, de ahí que se le otorga gran importancia para el proceder de los grupos laborales en nuestro tiempo (Georg Lukacs, 1959).

Bajo las condiciones laborales que impone el COVID-19, se supone que estas rigen los estados de ánimos afectivos, impulsos de simpatía o antipatía, de cólera o temor y/o pánico. Por ello, su valor conceptual está dado como consecuencia de las representaciones de los estados emocionales suscitados en el marco de las interrelaciones entre grupos laborales, en este caso de las instituciones prestadores de servicios de salud (Aharomaian, 2020; APA, 2014).

Por su parte, la satisfacción laboral según Robbins (1994), es una actitud general que opta la persona ante su trabajo, ya que todos los trabajos requieren interacciones interpersonales, seguir estándares y seguir políticas de organización en la institución. Cumplir con las normas para el accionar corporativo, vivir en condiciones laborales diversas, que suelen distar de lo ideal, hace que el concepto de satisfacción laboral sea una especie de suma compleja de elementos discretos del empleo.

Desde el punto de vista de la teoría de la disonancia cognoscitiva, la satisfacción laboral no es sino una forma en que los trabajadores resuelven la inconsistencia

entre la insatisfacción con su empleo y la permanencia en esos empleos, dejando de hablar de tal insatisfacción (Festinger, 1975).

Desde este último punto de vista, los trabajadores pueden no estar satisfechos con su trabajo; sin embargo, la estabilidad en el mismo va borrando, a través del tiempo, dicha insatisfacción. Estos procesos se pueden acelerar de acuerdo a la personalidad del individuo en su trabajo, incluso a pesar que puedan cambiar sus patrones de ocupación. El supuesto es que cuando existe un buen enlace entre la personalidad y la ocupación, el resultado es un trabajador más satisfecho. Pero, para ello, su razonamiento o forma de percibir su propia realidad laboral es esencial (Daley, 2020).

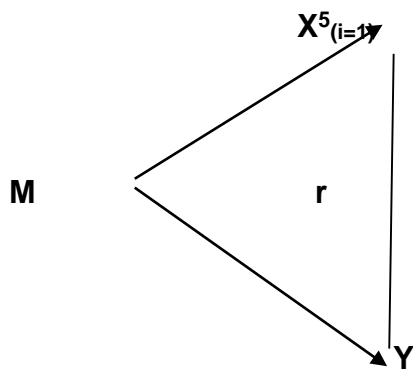
Las personas, cuyo tipo de personalidad, es congruente con la vocación elegida descubren que tienen facultades y capacidades que satisfacen sus exigencias laborales y, por consiguiente, pueden lograr mayores y mejores éxitos con su accionar diario, lo que puede derivar en un alto nivel de satisfacción laboral (Palma, 2005).

La importancia que se le otorga a la satisfacción laboral, desde este punto de vista, está centrado en dos aspectos: el primero, en las faltas que provocan la insatisfacción laboral, que suelen terminar en la renuncia al puesto de trabajo; y el segundo, en la salud del trabajador ya que se estima que un trabajador satisfecho vive más años y tiene una mejor calidad de vida personal, familiar y social. Es decir, la importancia de la satisfacción laboral no pasa por ser un mero indicador laboral, sino también, por ser una forma de medición del estado psicológico y físico de las personas (Rodríguez-C, 2020).

III. METODOLOGÍA

III.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo descriptiva-correlacional y diseño transversal. Su objetivo no es manipular las variables en estudio, sino describir razones cruzadas entre las dimensiones del clima laboral con la satisfacción laboral para determinar las correlaciones entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hernández-Sampieri y, Mendoza, 2018). Se puede graficar como:



Donde:

M Población Universo

$X^5_{(i=1)}$ Clima laboral y sus cinco dimensiones: Realización personal, involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

Y Satisfacción laboral

III.2. Variables y operacionalización (Ver: Anexo 1)

Variable 1 de tipo Cuantitativa

- *CLIMA LABORAL*

Dimensiones

- . Realización personal
- . Involucramiento
- . Supervisión
- . Comunicación
- . Condiciones laborales

Variable 1 de tipo Cuantitativa

- *SATISFACCIÓN LABORAL*

III.3. Población (criterios de selección), muestreo, unidad de análisis.

III.3.1. Población

Lo constituyeron 654 trabajadores que laboran en la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”, 2020.

III.3.2. Muestra

Lo constituyeron 104 trabajadores que laboran en la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”, 2020.

III.3.3. Muestreo

Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones conocidas.

III.3.4. Criterios de selección

- **Criterios de inclusión:**

- Personal que labora en los diferentes servicios del IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”.
- Personal con una antigüedad mínima de 6 meses

- **Criterios de exclusión:**

- Personal que no acepte participar voluntariamente en la investigación.
- Personal que se encuentre de licencia o periodo vacacional.
- Personal con menos de 6 meses.

III.3.5. Unidad de análisis

Trabajadores que laboran en la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”, 2020.

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

III.4.1. Técnica

Aplicación de encuesta con abordaje de persona a persona.

III.4.2. Instrumento de recolección de datos (Ver: Anexo 2)

- El instrumento N° 01 es clima laboral, que consta de 50 preguntas y se utilizó la escala de LICKER. La escala consta de 50 reactivos, distribuidos uniformemente entre las 5 dimensiones: 10 reactivos por dimensión. Las dimensiones son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Su estructura de medición considera tres categorías representacionales que son resultados de calificar los puntajes asignados a las categorías directamente asignadas aplicando una escala de Likert de 5 opciones para responder cada reactivo, los mismos que van desde muy en desacuerdo (1), hasta muy de acuerdo (5). Estas categorías asignadas directamente son consideradas solo para establecer los puntajes de calificación para la presentación de tres categorías valorativas de las variables. Estas son: La categorización de la medición calificada (no asignada directamente) a nivel general: bueno (185-250 pts.), regular (118-184 pts.) y malo con 50-117 pts. La categorización de la medición calificada (no asignada directamente) por dimensiones es: bueno (37-50 pts.), regular (24-36 pts.) y malo (10-23 pts.).
- El instrumento N° 02 es satisfacción laboral, que consta de 35 preguntas y se utilizó la escala de LICKER, distribuidos para valorar el grado de satisfacción laboral en términos generales. Su estructura de medición considera tres categorías representacionales que son resultados de calificar los puntajes asignados a las categorías directamente asignadas aplicando de una escala de Likert de 5 opciones para responder cada reactivo, los mismos que van desde muy en desacuerdo (1), hasta muy de acuerdo (5). Estas categorías asignadas directamente son consideradas solo para establecer los puntajes de calificación para la

presentación de tres categorías valorativas de las variables, estas son: La categorización de la medición calificada (no asignada directamente) a nivel general: muy satisfecho (129-175 pts.), satisfecho (82-128 pts.) e insatisfecho (35-81 pts.)

III.4.3. Validez y confiabilidad de datos (Ver: Anexo 3)

Se realizó un muestreo piloto para analizar la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de CROMBACH, el instrumento N° 01 tiene una confiabilidad de 0.974, el instrumento N° 02 tiene una confiabilidad de 0.968; es decir, los instrumentos son confiables.

Ficha Técnica de Validez y confiabilidad de la adaptación Escala multidimensional de clima laboral (CL-SPC) de Palma (2005)

Título	Escala multidimensional de clima laboral adaptado por Risco y Lora (2020)
Autores	Risco y Lora, 2020
Validación	<p>Validación interna</p> <p>La escala fue elaborada por Palma, 2005 para su aplicación en todo tipo de institución del estado. Dicha autora se basó en los supuestos teóricos de Robbins (1994) sobre el comportamiento organizacional y, en la teoría de administración de Stoner y Freeman (1994). Esta escala del clima laboral fue adaptada por Risco y Lora, 2020 para su uso en el presente estudio.</p> <p>Validación de contenido y estructura</p> <p>La escala fue evaluada y calificada por 5 jueces expertos bajo el formato de Aiken obteniéndose un coeficiente de concordancia mayor del 90%</p>
Confiabilidad	<p>Se aplicó un estudio piloto en 20 trabajadores de la IPRESS III EsSalud de Chimbote para analizar la fiabilidad de los reactivos a nivel general y según las dimensiones de realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Se obtuvo que, en cuanto a la fiabilidad, la prueba a nivel general y específico (por dimensiones) alcanzó Coeficientes Alfa de Cronbach si el elemento es eliminado mayores de ,730 (moderado a alto); y ninguna de los coeficientes Alfa de Cronbach si el elemento es eliminado sobrepasa el valor de la referencia y las correlaciones fueron positivas y mayores de ,250. Los valores referenciales de los promedios intraclase oscilaron dentro de los parámetros normales de aceptación y significancia estadística alta ($p < 0,001$).</p> <p>Los Coeficientes Alfa de Cronbach si el elemento es eliminado son:</p>

	Clima laboral a nivel general	,974	,975
	Realización personal	,935	,937
	Involucramiento laboral	,838	,847
	Supervisión	,940	,942
	Comunicación	,935	,936
	Condiciones laborales	,949	,952
Conclusión	Estando a lo concordado por los jueces expertos y a lo reportado por el estudio piloto en cuanto a la confiabilidad de la prueba, se concluye que la escala de clima laboral es aplicable en el presente estudio.		

Ficha técnica de validación y confiabilidad de la escala de satisfacción general

Título	Escala Valorativa de la Satisfacción Laboral elaborado por Palma (2005) adaptado por Risco y Lora (2020)
Autores	Risco y Lora, 2020
Validación	<p>Validación interna</p> <p>La escala fue elaborada por Palma, 2005 para su aplicación en todo tipo de institución del estado. Dicha autora se basó en los supuestos teóricos de Robbins (1994) sobre el comportamiento organizacional y, en la teoría de administración de Stoner y Freeman (1994). Esta escala fue adaptada por Risco y Lora 2020 para su uso en el presente estudio.</p> <p>Validación de contenido y estructura</p> <p>La escala fue evaluada y calificada por 5 jueces expertos bajo el formato de Aiken obteniéndose un coeficiente de concordancia mayor del 90%</p>
Confiabilidad	Se aplicó un estudio piloto en 20 trabajadores de la IPRESS III EsSalud de Chimbote para analizar la fiabilidad de los reactivos a nivel general. Se obtuvo Coeficientes Alfa de Cronbach si el elemento es eliminado mayor de ,730 (moderado a alto); y ninguna de los coeficientes Alfa de Cronbach si el elemento es eliminado sobrepasó el valor de la referencia y las correlaciones fueron positivas y mayores de ,250. El valor referencial de los promedios intraclase oscilaron dentro de los parámetros normales de aceptación y significancia estadística alta ($p < 0,001$).
Conclusión	Estando a lo concordado por los jueces expertos y a lo reportado por el estudio piloto, en cuanto a la confiabilidad de la prueba, se concluye que la escala de satisfacción laboral es aplicable en el presente estudio.

III.5. Procedimientos

- Se solicitaron los permisos correspondientes a la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” para realizar la investigación y acercarse al personal en las instalaciones de dicha institución. Aceptada la solicitud, sin mayores

contratiempos, se procedió a ejecutar las acciones de recojo de la información.(Ver: Anexo 5)

- El personal fue informado principalmente sobre los objetivos y propósitos de la investigación y luego se le preguntó si pueden participar voluntariamente en ella respondiendo los cuestionarios preparados para el caso.
- Una vez que se aceptó la propuesta de participar en el estudio, no hubo abandonos ni rechazos de este o de sus procedimientos de solicitud, utilizándose entre 15 y 20 minutos por persona.

III.6. Métodos de análisis de datos.

Los datos se clasificaron e ingresaron directamente en la computadora utilizando códigos mutuamente excluyentes, tanto generales como por dimensiones.

Los datos se presentaron en tablas de ingresos simples con referencia de frecuencia simple y ponderada en columnas y filas simétricas (razones cruzadas) de acuerdo con las categorías de la variable o sus dimensiones y los requerimientos de los objetivos del estudio.

Como no se encontró una distribución de normalidad con los resultados aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov en ambas variables (ver Anexo 6), no se aplicó la prueba Pearson, sino la de Spearman R. Para ello, se transformaron los niveles de medición de intervalo a ordinales.

III.7. Aspectos éticos

En el presente trabajo, se consideraron las pautas éticas establecidas en el pronunciamiento de Helsinki, el acuerdo CIOMS (2005) y el Informe Belmont (1979). Estas pautas fueron:

- Principio de autonomía, ya que cada uno de los participantes, después de la información que recibieron sobre los objetivos y propósitos de la investigación, prometió voluntariamente participar como encuestado y firma un formulario de consentimiento informado (Ver Anexo 4).
- También se siguió el principio de justicia, todos los participantes recibieron un trato justo, igual dignidad y cortesía, además de la confidencialidad de la información utilizada.
- Principio de caridad, la participante de la investigación no sufrió ningún daño a su integridad física y psicológica y recibió el respeto que se merece.
- Principio de credibilidad: La información y los mecanismos de aplicación de prueba no tienen ningún tipo de problema de tarjeta o sesgos de ninguna naturaleza. En este sentido, el investigador prometió no influir en las respuestas que proporcionarán a los informantes y creó un entorno favorable y adecuado para su ejecución.

Además, la investigación se sometió a los requisitos éticos de la UCV y la prueba sin copia en el formato del paquete informático Estadístico-Tipográfico Turnitin, (Ver: Anexo 8) excediendo positivamente sus niveles de aceptación.

IV. RESULTADOS

TABLA 1:

LA RELACIÓN ENTRE CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE EL COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA IPRESS III ESSALUD “VIRGEN DE LA PUERTA”- 2020.

Clima laboral nivel general	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	4	3,8	1	1,0	0	0,0	5	4,8
Regular	7	6,7	71	68,3	1	1,0	79	76,0
Bueno	0	0,0	0	0,0	20	19,2	20	19,2
Total	11	10,6	72	69,2	21	20,2	104	100

Fuente: Elaboración propia

	Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman R	,867	,045	17,556	,000 ^c

La tabla 1 muestra que el clima laboral es percibido por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, como malo (4,8%), regular (76,0%) y bueno (19,2%), mientras que la satisfacción laboral presenta valores de insatisfacción (10,6%), satisfacción (69,2%) y muy satisfecho con (20,2%). También muestra que ambas variables están correlacionadas muy significativamente, con un valor de Spearman R de ,867 y una sig. = 0,000.

TABLA 2 :

LA RELACIÓN ENTRE LA REALIZACIÓN PERSONAL, INHERENTE AL CLIMA LABORAL, CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE EL COVID-19, EN TRABAJADORES DE LA IPRESS III ESALUD “VIRGEN DE LA PUERTA” – 2020.

Realización personal	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	8	7,7	62	59,6	6	5,8	76	73,1
Buena	3	2,9	10	9,6	15	14,4	28	26,9
Total	11	10,6	72	69,2	21	20,2	104	100

Fuente: Elaboración propia

	Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman R	,385	,112	4,216	,000 ^c

La tabla 2 muestra que la realización personal como dimensión del clima laboral es percibido por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”-2020, como mala (0,0%), regular (73,1%) y buena (26,9%), mientras que la satisfacción laboral presenta valores de insatisfacción en (10,6%), satisfacción (69,2%) y muy satisfecho (20,2%). También muestra ambas variables están correlacionadas muy significativamente, con un valor de Spearman R de ,385 y una sig. = 0,000.

TABLA 3

LA RELACIÓN ENTRE EL INVOLUCRAMIENTO LABORAL, INHERENTE AL CLIMA LABORAL, CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE EL COVID-19, EN TRABAJADORES DE LA IPRESS III ES SALUD “VIRGEN DE LA PUERTA”-2020

Involucramiento laboral	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	0	0,0	3	2,9	0	0,0	3	2,9
Regular	8	7,7	60	57,7	1	1,0	69	66,3
Bueno	3	2,9	9	8,7	20	19,2	32	30,8
Total	11	10,6	72	69,2	21	20,2	104	100

Fuente: Elaboración propia

	Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman R	,529	,101	6,290	,000 ^c

La tabla 3 muestra que el involucramiento laboral como dimensión del clima laboral es percibido por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”-2020, como es malo (2,9%), regular (66,3%) y bueno (30,8%), mientras que la satisfacción laboral presenta valores de insatisfacción (10,6%), satisfacción (69,2%) y muy satisfecho (20,2%). También muestra que ambas variables están correlacionadas muy significativamente, con un valor de Spearman R de ,529 y una sig. = 0,000.

TABLA 4:

LA RELACIÓN ENTRE LA SUPERVISIÓN, INHERENTE AL CLIMA LABORAL, CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE EL COVID-19, EN TRABAJADORES DE LA IPRESS III EsSalud “VIRGEN DE LA PUERTA”-2020.

Supervisión	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	8	7,7	8	7,7	0	0,0	16	15,4
Regular	3	2,9	64	61,5	5	4,8	72	69,2
Buena	0	0,0	0	0,0	16	15,4	16	15,4
Total	11	10,6	72	69,2	21	20,2	104	100

Fuente: Elaboración propia

	Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman R	,765	,057	12,013	,000 ^c

La tabla 4 muestra que la supervisión como dimensión del clima laboral es percibida por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”-2020, como mala (15,4%), regular (69,2%) y buena (15,4%), mientras que la satisfacción laboral presenta valores de insatisfacción (10,6%), satisfacción (69,2%) y muy satisfecho (20,2%). También muestra que ambas variables están correlacionadas muy significativamente, con un valor de Spearman R de ,765 y una sig. = 0,000.

TABLA 5:

LA RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN, INHERENTE AL CLIMA LABORAL, CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE EL COVID-19, EN TRABAJADORES DE LA IPRESS III ESALUD “VIRGEN DE LA PUERTA”-2020.

Comunicación	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	7	6,7	6	5,8	0	0,0	13	12,5
Regular	4	3,8	66	63,5	1	1,0	71	68,3
Buena	0	0,0	0	0,0	20	19,2	20	19,2
Total	11	10,6	72	69,2	21	20,2	104	100

Fuente: Elaboración propia

	Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman R	,844	,050	15,921	,000 ^c

La tabla 5 muestra que la comunicación como dimensión del clima laboral es percibido por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, como mala (12,5%), regular (68,3%) y bueno (19,2%), mientras que la satisfacción laboral presenta valores de insatisfacción en 10,6%, satisfacción (69,2%) y muy satisfecho (20,2%). También muestra que ambas variables están correlacionadas muy significativamente, con un valor de Spearman R de ,844 y una sig. = 0,000.

TABLA 6:

LA RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES, INHERENTE AL CLIMA LABORAL, CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE EL COVID-19, EN TRABAJADORES DE LA IPRESS III ESALUD “VIRGEN DE LA PUERTA”-2020.

Condiciones laborales	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	4	3,8	0	0,0	0	0,0	4	3,8
Regular	4	3,8	60	57,7	1	1,0	65	62,5
Buena	3	2,9	12	11,5	20	19,2	35	33,7
Total	11	10,6	72	69,2	21	20,2	104	100

Fuente: Elaboración propia

	Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman R	,589	,095	7,355	,000 ^c

La tabla 6 muestra que las condiciones laborales como dimensión del clima laboral son percibidas por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”-2020, como mala (3,8%), regular (62,5%) y buena (33,7%) mientras que la satisfacción laboral presenta valores de insatisfacción (10,6%), satisfacción (69,2%) y muy satisfecho (20,2%). También muestra que ambas variables están correlacionadas muy significativamente, con un valor de Spearman R de ,589 y una sig. = 0,000.

V. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio muestran una realidad preocupante y de pronósticos reservados por cuanto los efectos del fenómeno médico social COVID-19 sobre el trabajo en las instituciones de salud, aún son indeterminados muy variados y diversos y cambian cada vez con mayor rapidez dejando en el camino a las buenas intenciones y certidumbres de quienes conducen los procesos y las políticas de la atención y asistencia sanitaria en nuestro país. De allí que los presentes resultados los tomamos con las reservas y ponderaciones que el caso amerita.

Los resultados de la tabla 1 muestran al clima laboral percibido mayoritariamente como regular (76,0%) y se correlaciona significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción (69,2%).

Estos resultados pueden ser explicados, mínimo, por tres razones por las que los directivos tienen para preocuparse, el COVID-19 ha sembrado una especie de terror y pánico en los trabajadores, ha demostrado ser impredecible y los trabajadores reciben los impulsos negativos en sus entornos personales familiares y sociales. Estas tres razones estarían generando alto ausentismo o intención de hacerlo y, pocas veces, las inseguridades en ellos se transforman en motivaciones fuertes para cambiar la realidad (Aharomaian, 2020; OIT, 2020b).

Efectivamente, el tema de la influencia del COVID-19 no puede considerarse exageración desproporcionada porque no exista una evidencia real que nos diga que la relación entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores no sea exigida o condicionada por la obligación de presentar resultados eficientemente eficaces y de alta calidad dentro de un contexto de incertidumbres generadas por el temor o miedo por contraer la enfermedad. El riesgo existe, pero cada trabajador tiene la obligación de usar los recursos con que cuenta con eficiencia y desarrollar su trabajo con todo lo mejor que pueda hacerlo. Supuestamente, para eso están preparados (Daley, 2020).

Sin embargo, cuando se observa una relación entre el clima y satisfacción laboral en un nivel preponderantemente regular, lo primero que se piensa es que se están afectando los niveles de eficiencia y eficacia o se le están concediendo valores al trabajo que no corresponde con el objetivo institucional, lo que presupone que para muchas personas el conservar su empleo es importante, pero ante el temor de contraer el COVID-19, su necesidad de conservar empleo se transforma en solo un medio para obtener los recursos necesarios para realizar lo que quiere hacer mientras no está trabajando (OIT, 2019).

Quizás bajo estas condiciones, se pueda sentir algo de satisfacción por la labor que se realiza en la institución, pero esta estaría centrada en el producto que puedan obtener otras personas, por consiguiente. Es obvio que el COVID-19 ha exacerbado las razones negativas para un trabajo no óptimo en la institución. Pero, según la teoría de las contingencias, el clima laboral y su relación con la satisfacción laboral están supeditadas a las contingencias y a la consistencia del rendimiento laboral; por lo tanto, los resultados estarían razonablemente justificados; sin embargo, se concede más importancia pragmática al hecho de realizar una actividad que a hacerlo bien (OIT, 2020).

Ahora, los resultados no se pueden interpretar como razonables por la naturaleza de las repercusiones positivas y/o negativas que conllevan en sí mismo, se trata de vidas humanas, no de producción de zapatos o extracción de minerales u otras actividades industriales. Las acciones en salud, desde este punto de vista, dejan de corresponder a su fin último cuando el trabajo deja de ser lo sustantivo para el cuidado de la vida de las personas y se da paso al interés central del cumplimiento de una tarea como un sistema mecánico carente de empatía y correspondencia con la realidad del paciente o usuarios de los servicios. Aunque para algunos, no quede otra alternativa que ser fríos y pragmáticos, no se le puede considerar ni siquiera positivo desde el punto de vista funcional (Rodríguez-C, 2020).

Desde esta postura la relación entre clima y satisfacción laboral está marcada por la entrega emocional al trabajo, por eso y, a pesar de que exista una especie de indiferencia relativa, el trabajador se permite aceptar condiciones frustrantes y

buscar dentro de ello una mejor disposición para su adaptación plena a las condiciones laborales que se le presenta (Robbins, 1994).

Es importante señalar que, ante situaciones como la que plantea el COVID-19, es muy probable que la mayor parte de los trabajadores de la IPRESS III EsSalud Virgen de la Puerta no estén orientados completamente al trabajo, aunque el trabajo para ellos sea importante, el COVID-19 les está obligado a reconsiderarlo como un medio para su desarrollo como profesional o para su existencia como ser social (Aharomaian, 2020).

Los resultados de la tabla 2 muestran que la realización personal como dimensión del clima laboral, es percibida mayoritariamente como regular (73,1%) y se correlaciona significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción (69,2%).

Estos resultados pueden explicarse en la medida en que el trabajador estaría siendo condicionado por dos elementos que, en tiempos normales no tendrían ninguna importancia. El primero es que, ante la posibilidad de un contagio, los temores se acrecientan poniendo en tela de juicio si sería necesario exponerse a perder su vida y la vida de sus seres queridos, solo por mantener el trabajo (Daley, 2020).

En la perspectiva de crecer como persona o profesional, desarrollando ciertas cualidades de excelencia o de postergar dicha perspectiva por un fin superior de conservación de la vida, hacen que los comportamientos individuales y grupales en el trabajo presenten rasgos de conductas bárbaras, donde cada quien cuida de sí mismo, sin medir las consecuencias para el trabajo grupal o corporativo (OPS/OMS, 2020).

Esta postura se sustenta en el hecho de que muchos trabajadores declaran que prefieren estar en cuarentena antes que arriesgarse a contraer el COVID-19 en el trabajo y, los que están dispuestos a hacerlo, es porque tiene que cumplir con el trabajo para poder sobrevivir (OMS 2010).

Esto puede identificarse como una especie de soberbia capaz de llegar a constituirse en verdaderos lemas del comportamiento al interno de la organización y ese sería el destino manifiesto que estaría rompiendo con lo que antes fuera un clima laboral alto y una satisfacción laboral muy alta. Es decir, hoy se estarían trastocando los intereses del desarrollo personal a través de una especie de designio de la providencia o poco menos que el dominio de los temores y fantasmas que genera el COVID-19 (APA, 2014).

Para superar esta situación, muchos hacen uso de sus recursos valorativos y tratan de marcar un camino distinto, propositivo, generando discursos trascendentales, pero que aún no se transforman en símbolos o signos capaces de superar la confusión inicial entre los grupos laborales. Esto significa que posiblemente se están desarrollando nuevos procesos organizacionales, que en sí mismos se encaminan de acuerdo a las condiciones superables de un clima laboral incierto y que, por tal motivo, estarían representando el devenir de futuro inmediato (Aharomaian, 2020).

Nadie se postula para señalar los nuevos hitos del trabajo corporativo e institucional, porque la correlación entre el clima y satisfacción laboral arrastra elementos culturales, tales como el propio lenguaje, los métodos y estilos de trabajo y el arte de liderar procesos asertivos para solucionar problemas. Así, en algunos, los climas laborales se transforman por los comportamientos y las representaciones refinadas de la conducta que más se acercan a concepciones utilitarias y pragmáticas, se transforman en cualidades elementales y superiores (Burns y Stalker, 1961).

Generalizando estas premisas, se puede afirmar que, instituciones como la IPRESS III Virgen de la Puerta EsSalud, están sostenidas por trabajadores altamente dotados de afirmaciones establecidas por la necesidad de conservar los empleos y/o la vida. Lo que, para algunos, lo uno depende de lo otro y viceversa, sin que pueda mediar jerarquías de comportamientos regulares para el trabajo (Le Bon, 1907).

Los resultados de la tabla 3 muestra que el involucramiento laboral como dimensión del clima laboral, es percibido mayoritariamente como regular (66,3%) y se

correlaciona significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción (69,2%).

Estos resultados pueden explicarse a través de la teoría de las jerarquías de las necesidades de Maslow que coloca al personal de salud dentro de una especie de presunta superioridad frente a contingencias, como la que plantea el COVID-19. Supuestamente, para este tipo de emergencia se prepara el personal de salud. En el decir popular, el personal de salud trabaja día a día, de cara a la vida y a la muerte. Esto les brinda una especie de casta o de personas que pueden soportar maléficos, designios o enfrentar cara a cara a la muerte. Sin embargo, cuando estos trabajadores tienen que poner sus prioridades personales y familiares en medio de su trabajo, el problema se invierte convirtiendo a sus principales atributos en sus propios enemigos (Maslow, 1970).

Yendo más allá, se presupone que después de enfrentarse reiteradamente a casos de enfermedades y muertes continuas, el trabajador de salud pierde todas sus características útiles para la rectificación y asume cierto tipo de resentimientos, al menos en la resolución de los problemas laborales inmediatos, viendo que estos no puedan llegar hasta sus relaciones familiares o sociales. Muchos elementos dan indicios de lo que puede estar pasando en la actualidad, pues muchos están dejando de involucrarse directamente con el objeto del trabajo institucional, generando cierto prototipo de acción directa por el hecho de tener que cumplir con metas o normas laborales. Esto significa que ningún trabajador está dispuesto a inmolarse ante el COVID-19 (OIT, 2020b).

Puede ser que esta teoría no resista la más mínima crítica, pero en cierta forma está probando lo contrario, dando como resultado una inferencia válida suponer que se esté produciendo procesos de prestación de servicios en salud solo por el hecho de un cumplimiento laboral que no tiene la misma connotación de involucramiento individual y colectivo con los objetivos y fines del trabajo institucional. Estas son las condiciones superiores que está imponiendo la coyuntura del COVID-19 a los climas laborales y a la misma satisfacción laboral en las instituciones de salud (OIT, 2020b).

Los resultados de la tabla 4 muestran que la supervisión como dimensión del clima laboral es percibida mayoritariamente como regular (69,2%) y se correlaciona significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción (69,2%).

Estos resultados pueden explicarse en la medida en que los procesos de supervisión perdieron de manera abrupta su sentido de superioridad para la gestión y el desarrollo del trabajo institucional; al parecer, se estaría retomando ciertos elementos de esta superioridad al generarse nuevos mitos y nuevas formas de trabajo institucional, nuevos liderazgos, que creen formar parte de los procesos de cambios naturales y que reducen a su verdadera naturaleza el papel de la supervisión del trabajo (OIT, 2020c).

Preponderancia histórica no le corresponde a la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral, pero sí una preponderancia temporal en donde los dominios del trabajo corporativo van cambiando en la medida en que los procesos supervisores logren el acondicionamiento necesario para predisponer de nuevos elementos facilitadores de la labor diaria (Stone y Freeman, 1994; OPS/OMS, 2020).

Podríamos suponer, desdeñosamente, que esto es aún una utopía por la forma en que se está comportando el COVID-19. Sin embargo, si miramos detenidamente los resultados, encontraremos que indican una correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral en términos intermedios, de tal manera que estamos obligados a aceptar dicha teoría ya que estarían mostrándose, por un lado, incapacidades y, por otro lado, nuevas formas de llegar a descifrar las necesidades del trabajo diario y esto significa alta comprensión del fenómeno interno que se está viviendo, por lo que se deduce que la correlación encontrada, respecto de la supervisión y la satisfacción laboral, forma parte de la certidumbre de dicha comprensión del fenómeno interno (OPS/OMS, 2020).

Que nunca pueda llegarse a entender todos los aspectos de este fenómeno a plenitud, puede ser cierto, pero nos estaría colocando como carentes de una

agudeza mental y penetración intelectual para entender los procesos que nosotros mismos vivimos en la institución. Desde este último punto de vista, la percepción del fenómeno interno tendría una fuerte influencia en la relación y correlación entre la supervisión como dimensión del clima laboral, con la satisfacción laboral, aunque se pueda cuestionar las pruebas que se han aplicado para llegar dichos resultados, con todo, estas pruebas son la única base de comprobación que disponemos y que poseen alguna pretensión de objetividad científica (MINSAA, 2020).

La tabla 5 muestra que la comunicación como dimensión del clima laboral, es percibida mayoritariamente como regular (68,3%) y se correlaciona significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción (69,2%).

Estos resultados pueden explicarse por la existencia refleja de los procesos emocionales que hacen que todo tipo de conducta mental, derivada de malas comunicaciones interpersonales y grupales, se vea afectada. Por ejemplo, para que el fenómeno médico social en curso, COVID19, tengan repercusiones directas sobre los instintos comunicacionales del personal, generando la caída de la eficacia de los procesos formativos que se asume desde la comunicación interna y externa, hacer prever que están desarrollándose nuevos hábitos, costumbres, comunicaciones, nuevas formas de asumir los procesos de comunicación interna y externa en la institución, ya que muchos de ellos se han trastocado al atribuírsele condiciones de intocables o insuperables antes del COVID-19, siendo que, hoy su capacidad es limitada para viabilizar los procesos de gestión y trabajo individual y colectivo (Lozada, 2004; OIT, 2020c).

Aparentemente, estamos siendo testigos de la creación, en medio de situaciones de crisis, de nuevos aprendizajes con nuevos códigos de entendimiento interno de los procesos comunicacionales. Lo único que al parecer se está manteniendo es la predisposición del trabajador para facilitar las comunicaciones y las interacciones internas, pero estos son actos reflejos, impulsos, instintos, predisposiciones de carácter y actitudes mentales que se incorporan, no como herencia de una cultura comunicacional asentada, sino como una necesidad extraordinaria para depender

de una forma estructurada de adaptación al medio y a la estabilidad, la cohesión y el progreso del trabajo institucional (OIT, 2019).

Sin embargo, aún distan mucho estos resultados de indicar que se estarían formando o edificando nuevas formas estructuradas de comunicación. Si esto se está produciendo, son procesos incipientes a los que podemos percibirlos como actitudes innatas de los individuos y los comportamientos colectivos. Sustancialmente, lo que estaría caracterizando estos nuevos procesos serían nuevos hábitos y costumbres comunicacionales bajo formas de conductas forzosamente homogéneas, cuyo común denominador lo encontramos en la manera de pensar, sentir y actuar por parte del personal de la institución (Georg Lukacs, 1959; Robbins, 1994).

Aunque estos procesos no puedan estar completamente definidos, ya podemos señalar algunos productos de las combinaciones que se están generando y, la primera, es que las comunicaciones son desemejantes en grados unos y otros por el estímulo que reciben de la necesidad del trabajador por mejorar la comunicación interna y externa, ya que, estos últimos, obran a manera de numerador personal, lo que le da un valor distinto a cada signo y código comunicacional en el trabajo actual. Que esto pueda transformarse en modos comunes de pensar, sentir y actuar, es cierto, pero nada lo garantiza (Paniagua y Gómez, 2012).

Los resultados de la tabla 6 muestran que las condiciones laborales como dimensión del clima laboral son percibidas como regulares (62,5%) y se correlaciona significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción (69,2%)

Estos resultados pueden explicarse, por el hecho mismo, en que no se pueden desaparecer las diferencias entre las condiciones laborales de confort aceptados, con las distorsiones que sufrieron con el advenimiento del COVID-19. Y, es lógico porque no podemos reducir a las condiciones laborales o a la satisfacción laboral en conceptos homogéneos y tampoco podríamos interpretarlos por la existencia de desorbitados fines de la función laboral o del trabajo corporativo institucional. Los

resultados solo nos dicen que existe una proporcionalidad entre las condiciones laborales cambiantes y una satisfacción laboral que se mueve necesariamente a su compás, como un modo de reacción y adaptación más adecuado, mejor orientado en relación con las condiciones que supone el COVID-19 (OMS, 2020b).

Según la teoría de la gestión administrativa de Stoner y Freeman (1994), las condiciones laborales solo empatiza cuando se mueve en compás de los niveles de satisfacción laboral y en la medida en que pueda lograr una aculturación no reducida a la función laboral, sino sobre el desarrollo mismo de los hábitos y costumbres laborales, con los cuales ya estamos hablando de que se estarían estructurando nuevas formas de conductas colectivas, nuevos modos habituales para hacer las cosas (MINSA, 2020).

Es decir, está sucediendo un gran cambio de costumbres que comunican un sentido de variación en el tiempo y en la personalidad del trabajo. Al parecer, las condiciones laborales pueden estar sujetándose a nuevos criterios morales que generan sentimientos no tan solo de afinidad, sino de solidaridad que jamás antes se ha podido sentir y esto hace que los vínculos dentro de los colectivos laborales sean cada vez sean más fuertes y/o diferenciado por su propia naturaleza en el trabajo (Merino, 2020).

En última instancia, se puede decir que las condiciones laborales estarían asimilando a las nuevas formas de desarrollo de los hábitos y costumbres laborales, y esto tiene institucionalmente más importancia que la idea original de mantener las estructuras de las condiciones laborales pasadas (OIT, 2019b).

Esto suele cobrar factura a través de formas sumarias de reacción individual, ya que no se puede esperar que todos los trabajadores analicen y racionalicen correctamente los procesos del trabajo con el mismo nivel o intensidad que necesitamos para entenderlos. Esto significa que los resultados del estudio estarían indicando la presencia de condiciones laborales fuertemente matizadas cuyo denominador común es su tono afectivo y cuyos modos preestablecidos aún se están formando, por lo que no se puede identificar conductas emocionales

definitivas en torno a la satisfacción laboral. De allí, el nivel intermedio de la percepción que el trabajador de la IPRESS III EsSalud tiene sobre la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral (OIT, 2020; 2020b).

VI. CONCLUSIONES

1. El clima laboral percibido mayoritariamente por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020 como regular (76,0%), se correlaciona significativamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción (69,2%)
2. La realización personal, como dimensión del clima laboral, es percibida mayoritariamente por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020 como regular (73,1%) y se correlaciona significativamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral.
3. El involucramiento laboral como dimensión del clima laboral es percibido mayoritariamente por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020 como regular (66,3%) y se correlaciona significativamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral.
4. La supervisión, como dimensión del clima laboral, percibida mayoritariamente por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020 como regular (69,2%) y se correlaciona significativamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral.
5. La comunicación, como dimensión del clima laboral, es percibida mayoritariamente por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020 como regular (68,3%) y se correlaciona significativamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral.
6. Las condiciones laborales, como dimensión del clima laboral, son percibidos mayoritariamente por los trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020 como regular (62,5%) y se correlaciona significativamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. Promover el desarrollo de nuevos climas laborales de acuerdo a las necesidades del personal y a las posibilidades de desarrollo del trabajo institucional. El objeto es posibilitar el flujo de las acciones del trabajo corporativo en la perspectiva de contribuir mejor al cuidado de la salud de nuestros pacientes.
2. Generar procesos de apoyo a la realización personal, propiciando una mejor plataforma alternativa de emprendimientos individuales y colectivos en el marco del trabajo institucional. El objeto es afirmar los cambios que se están generando para posibilitar una mejor sensación de confort con el trabajo institucional.
3. Facilitar nuevas formas de involucramiento laboral asumiendo mejoras en las condiciones de trabajo institucional. El objeto es asumir riesgos institucionales buscando que el trabajador asuma sus propios retos empáticos con los fines y objetivos institucionales.
4. Promover una supervisión identificada con las necesidades de cambios y desarrollos organizacionales. El objeto es que los procesos de supervisión entiendan las necesidades del trabajo diario para ayudar a superar los problemas del trabajo.
5. Apoyar los procesos de cambio en las estructuras comunicacionales con el objeto de estabilizar los procesos de flujo de la información y las comunicaciones internas y externas.
6. Generar nuevos estados de confort en el trabajo, de acuerdo a las necesidades de mejoras de las condiciones laborales. El objeto es hacer que los comportamientos laborales sean provocadores de lealtades e identificaciones reales con los objetivos y fines institucionales.

VII. REFERENCIAS

- Aharomaian A. (2020). Ya nada será igual en América Latina después del COVID-19. Revista Institucional del CELATS: Año 2. N° 11-16. – marzo, 2020 (revista bimestral)
- APA (American Psychiatric Association) (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. DSM-5. Editorial Médica Panamericana. 2014.
- Burns T y Stalker G. (1961). The management of innovation, Londres, Tavistock Publications Ltd.
- Calzón M. (2016). Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinarios de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias: España: Universidad de Oviedo.
- Carranza C. (Perú, 2017). Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, 2015: Perú: UCV.
- Cerdán H. (Perú, 2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018: Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Daley P. (2020). We face a pandemic of mental health disorders. Those who do it hardest need our support. The Guardian. 24 Mar 2020. Disponible en: <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/mar/25/we-face-a-pandemic-ofmental-health-disorders-those-who-do-it-hardest-need-our-support>
- El País. (2020). La crisis del Coronavirus: El virus que bloquea al mundo. Disponible en

https://elpais.com/sociedad/2020/03/06/actualidad/1583521165_442049.htm

I

Farfán N. (2017). Aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud. Colombia: Universidad Nacional de Nueva Granada.

Festinger L. (1975). Teoría de la disonancia cognoscitiva. Instituto de Estudios Políticos. ISBN 8425904307.

García A. (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud Lobo Tahuantinsuyo: Perú: UCV.

García Y, Martínez M y Gutiérrez G (2016). Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos instituciones de salud pública: caso Hidalgo, México. Rev. UAEH, 60(3), 26-42.

Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hil-Internation

Hernández-Sampieri R. y Mendoza C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Le Bon G. (1907). La psicología de las multitudes. Madrid. Punto Azul.

Losada, J. (2004). Gestión de la comunicación en las organizaciones. Barcelona: Ariel Comunicación

Lukacs G. (1959). El asalto a la razón. México; S/Edit.

- Maslow, A.H. (1970). Motivación y personalidad. 7ma ed. Nueva York: Harper and Bros. Publishers.
- Merino, A. (2020). Contexto: Decrecimiento y COVID-19. Revista Institucional del CELATS: Año 2. N° 7; 7-10. – marzo, 2020 (revista bimestral)
- MINSAA (Ministerio de Salud de Argentina) (2020). COVID-19: Evacuación de riesgos y manejo de trabajadores de la salud manejados a COVID-19. Argentina: MINSA.
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo, 2019). Trabajar para un futuro más prometedor (Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, Ginebra)
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo) (2019b). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/publications/lang--es/index.htm>.
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo) (2020). El resultado de la Cumbre mundial de la OIT sobre la COVID-19 y el mundo del trabajo. 22 de julio de 2020. Disponible en: www.globalsummit.ilo.org/es
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020b). Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2020.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020c). Covid-19 y el mundo del trabajo: repercusiones y respuestas. 18 de marzo de 2020 [en línea] https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf
- OMS (Organización Mundial de la Salud) (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Ginebra: OMS.

- OMS. (Organización Mundial de la Salud) (2020). Global Health Observatory (GHO) data. En: Organización Mundial de la Salud [en línea]. <https://www.who.int/gho/en/>.
- OMS (Organización Mundial de la Salud). (2020b). Health workers exposure risk assessment and management in the context of COVID-19 virus. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331340/WHO-2019-CovHCW_risk_assessment-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OPS (Pan American Health Organization) (2019). Conversaciones sobre salud. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C: OPS
- OPS/OMS (2020). Reorganización y expansión progresiva de los servicios de salud para la respuesta a la pandemia de COVID-19. Washington, D.C: OPS. Disponible en <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- Palma, S. (2005). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima: UNMSM.
- Paniagua F y Gómez B. (2012). Hacia la comunicación 2.0. El uso de las redes sociales en las universidades españolas”. En Icono 14. Vol. 10, nº 13. Disponible en: <http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/473/397>
- Ramírez V. (2018). Clima laboral y gestión de recursos humanos en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, en el año 2018: Perú: UCV.
- Retamozo A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Salud del distrito de Rímac, Lima-2018: Perú: UCV.
- Robbins Sh. (1994). Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones. México: Mc Graw Hill International

- Rodríguez E. (2020). El trabajo del hogar en tiempos del COVID-19. OIT.
Disponble en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_744969.pdf
- Rodríguez C. (2020). Five psychological challanges of the COVID-19 crisis. JONNPR. 2020;5(6):583-88. DOI: 10.19230/jonnpr.3662.
- Sierra M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Coban, A.V <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Stone J y Freeman E. (1994). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- World Health Organization, (2020). Novel coronavirus (2019-nCoV). Situation report -8. 28 Jan 2020 [internet publication]

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición conceptual	Dimensiones	indicadores	Escala de dimensiones
Clima laboral	Ambiente inmediato de trabajo que describe la forma en que se presentan las actitudes y acciones de compañeros, supervisores dentro de un clima de acogimiento, rechazo, cooperación, interacción y confort (Stone y Freeman, 1994: p. 493)	Resultado de la aplicación del cuestionario de Clima Laboral de (Palma, 2004) adaptado por (Montoya y Lora, 2020)	Realización personal	Desarrollo personal	Ordinal Buena 37-50 pts. Regular 24-36 pts. Malo 10-23 pts.
			Involucramiento laboral	Compromiso con la institución identificación con la sociedad	Ordinal Buena 37-50 pts. Regular 24-36 pts. Malo 10-23 pts.
			Supervisión	Apoyo a las tareas funcionamiento	Ordinal Buena 37-50 pts. Regular 24-36 pts. Malo 10-23 pts.
			Comunicación	Fluidez en la comunicación Claridad en la comunicación	Ordinal Buena 37-50 pts. Regular 24-36 pts. Malo 10-23 pts.
			Condiciones laborales	Elementos materiales Elementos psicosociales Elementos económicos	Ordinal Buena 37-50 pts. Regular 24-36 pts. Malo 10-23 pts.
Satisfacción laboral	Actitud general que opta la persona ante su trabajo, ya que todos los trabajos requieren interacciones interpersonales, seguir estándares y seguir políticas de organización en la institución (Robbins, 1994)	Resultado de aplicar Escala valorativa de la satisfacción laboral (Adaptación de Pal, 2005)	Grado general de satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones Físicas y/o materiales - Beneficios laborales y remunerativos - Políticas administrativas - Relaciones sociales. - Desarrollo personal. - Desempeño de tareas - Producto 	Ordinal Insatisfecho (35-81) Satisfecho (82-128) Muy Satisfecho (129-175)

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

Elaborado por Sonia Palma (2005), adaptado por Risco y Lora (2020)

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima laboral en los trabajadores de la IPRESS “Virgen de la Puerta” – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

	REALIZACIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
	SUPERVISIÓN					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros					
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					

26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
	COMUNICACIÓN					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo personal					
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
	CONDICIONES LABORALES					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SUS DIMENSIONES SEGÚN CATEGORÍAS

	Bueno	Regular	Malo
Clima laboral a nivel general	183-250	117-182	50-116
Realización personal	38-50	24-37	10-23
Involucramiento laboral	38-50	24-37	10-23
Supervisión	38-50	24-37	10-23
Comunicación	38-50	24-37	10-23
Condiciones laborales	38-50	24-37	10-23

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Elaborado por Palma (2005), adaptado por Risco y Lora (2020)

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS “Virgen de la Puerta” – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

TDA = Totalmente de acuerdo. DA = De acuerdo. I = Indeciso

ED = En desacuerdo. TED = Totalmente en desacuerdo.

N	Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
1	Considero que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
3	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
4	La supervisora enseña y refuerza las habilidades y destrezas del personal a su cargo.					
5	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
6	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
7	La autoridad que ejerce la supervisora es horizontal.					
8	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo					
9	Recibo un bono extra por trabajar en un área.					
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo, el tiempo extra que laboro.					
11	Recibo alimentación por laborar en un servicio de alto riesgo.					
12	Tengo empatía con mis compañeros de trabajo.					
13	Trabajo más de lo que debiera por la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
14	El ambiente creado por mis compañeras es ideal para desempeñar mis funciones.					
15	Hay solidaridad entre compañeros de trabajo					
16	La comunicación es buena en el servicio.					
17	Hay afinidad en mi grupo de trabajo					
18	Hay discrepancias y discusiones en el trabajo.					
19	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
20	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación y ventilación.					
21	Cuento con materiales de bioseguridad personal					
22	Existe acceso de evacuación, señalización, adecuada para desastres naturales.					
23	Existe hacinamiento en el servicio donde trabajo					
24	Siento que mi trabajo se ha rutinizado.					
25	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					

26	Mi trabajo es altamente estresante					
27	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
28	Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento agotada					
29	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir (carta de felicitación).					
30	No siento que el trabajo que hago es apreciado					
31	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser					
32	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal					
33	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.					
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.					
35	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción laboral a nivel general	129-175	82-128	35-81

ANEXO 3

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL" y "CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL" que hace parte de la investigación titulada: **Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: DR. JOE ROBERTO CRUZ LLERENA
2. Formación académica: MAESTRO EN GESTION PUBLICA
3. Áreas de experiencia profesional: JEFATURA DE ESPECIALIDADES MEDICAS II
4. Tiempo: cargo actual: 2 AÑOS 6 MESES
5. Institución: HOSPITAL VIRGEN D.E LA PUERTA - ESSALUD
6. Objetivo de la investigación:

Determinar de qué manera se relación el Clima organizacional con el Satisfacción Laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud en el 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMs	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: N°1: Clima organizacional	1. Realización personal	1. Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución.	x		x		x		x		
		2. Los objetivos de la institución son retadores.	x		x		x		x		
		3. Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal	x		x		x		x		
		4. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		x		
		5. La institución promueve el desarrollo del personal.	x		x		x		x		

ASISTENTE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (x)
PROMEDIO DE VALORACIÓN 2.0 fecha 24/01/2020

RED ASISTENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
HOSPITAL DE ASISTENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Dr. JOY ROBERTO GARCIA LLORENTE
CUI 27185 CINE 17637

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI..... 2.93.423.34.....

1. Nombre y apellido del juez: JOY ROBERTO GARCIA LLORENTE
 2. Pertenencia académica: MAESTRO EN EDUCACIÓN
 3. Área de especialización: PEDAGOGÍA DE LA SALUD
 4. Tiempo en el cargo: 2 años 6 meses
 5. Institución: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PERU
 6. Observo de la investigación:
Demandar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el liderazgo en los emprendimientos de la IPMSS "Virgen de la Fuerte" de la Unidad en el 2019.
- De acuerdo con los siguientes indicadores califica cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Validación de	Indicador	Ítem	Niveles de validación								Observaciones
			Alta								
			Alta		Media		Baja		Nula		
Validación de contenido	1. Contenido relevante	1. Cada ítem debe ser claro y preciso									
		2. Cada ítem debe ser relevante									
		3. Cada ítem debe ser medible									
		4. Cada ítem debe ser confiable									
		5. Cada ítem debe ser válido									

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL" y "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL" que hace parte de la investigación titulada: **Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: *Dra. Diana Rosa Sotomayor Gaitan*
2. Formación académica: *Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud*
3. Áreas de experiencia profesional: *Jefatura de Medicina Física y Rehabilitación*
4. Tiempo: cargo actual: *2 años*
5. Institución: *Hospital Nacional "Virgen de la Puerta" de Es Salud*
6. Objetivo de la investigación:

Determinar de qué manera se relaciona el Clima organizacional con el Satisfacción Laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud en el 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMs	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: N°1: Clima organizacional	1. Realización personal	1. Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución.	x		x		x		x		
		2. Los objetivos de la institución son retadores.	x		x		x		x		
		3. Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal	x		x		x		x		
		4. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		x		
		5. La institución promueve el desarrollo del personal.	x		x		x		x		

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (x)
 PROMEDIO DE VALORACIÓN 20 fecha 22/01/2020

Instrumento de validación por juicio de expertos
 CLIMA ORGANIZACIONAL: "Cuestionario de Satisfacción Laboral" que tiene por la investigación "Satisfacción y Rotación Laboral en los trabajadores de la IPSA de la Salud 2019". La evaluación de los instrumentos se realizó con los criterios de validez y confiabilidad. Agradezco a los expertos por su colaboración.

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI. 94730958

1. Metodología y aplicación del instrumento
 2. Formulación de hipótesis
 3. Areas de experiencia profesional
 4. Tiempo de experiencia
 5. Institución
 6. Dirección de la investigación
- Elaborado por el autor de la investigación en relación al Cuestionario de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la IPSA "Proyecto de la Salud" de la Universidad César Vallejo.
- De acuerdo con los siguientes instrumentos validados por los jueces expertos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN	Instrumento	Ítems	Evaluación de la validez						Definición de validez
			Validez de contenido		Validez de forma				
			Si	No	Si	No	Si	No	
Validez de Contenido	Cuestionario de Satisfacción Laboral	1. El cuestionario de Satisfacción Laboral es un instrumento válido para la investigación.	X		X		X		
		2. Los ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral son válidos.	X		X		X		
		3. El cuestionario de Satisfacción Laboral es un instrumento válido para la investigación.	X		X		X		
		4. El cuestionario de Satisfacción Laboral es un instrumento válido para la investigación.	X		X		X		
		5. La metodología de investigación es adecuada para la investigación.	X		X		X		

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL" y "CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL" que hace parte de la investigación titulada: **Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Dr. Arturo Comacho Saavedra
2. Formación académica: Maestro en Gestión de los servicios de la Salud
3. Áreas de experiencia profesional: Jefe de departamento de Medicina y Esp.
4. Tiempo cargo actual: 3 años
5. Institución: Hospital Nacional Virgen de la Puerta - Es Salud
6. Objetivo de la investigación:

Determinar de qué manera se relaciona el Clima organizacional con el Satisfacción Laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud en el 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE EVALUACION												Observaciones y/o recomendaciones
VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION									
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable N°1: Clima organizacional	1. Realización personal	1. Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución.	X		X		X		X			
		2. Los objetivos de la institución son retadores.	X		X		X		X			
		3. Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal	X		X		X		X			
		4. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		X			
		5. La institución promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		X			

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (x)
 PROMEDIO DE VALORACIÓN2.0..... fecha ..24/01/2020

RED ABORIGINAL
 HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD SURTENTE LA PUERTA
 DR. JESÚS CARRASCO SAGUERO
 MEDICINA INTERNA

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI.....(7.800.000).....

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Validación	CATEGORÍA	ÍTEM	OPINIÓN DE APLICABILIDAD								Total
			Buena				Regular				
			a	b	c	d	e	f	g	h	
Buena	Regular	1. Cada participante cumplió con el protocolo de seguridad personal en la práctica clínica.	x								
		2. Cada participante cumplió con el protocolo de seguridad personal en la práctica clínica.	x								
		3. El estudio cumplió con los objetivos de la investigación.	x								
		4. Se cumplió con los objetivos de la investigación.	x								
		5. Se cumplió con los objetivos de la investigación.	x								

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL" y "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL" que hace parte de la investigación titulada: **Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: *Dr. Carlos Miranda Dávila*
2. Formación académica: *Maestro en Gestión Pública*
3. Áreas de experiencia profesional: *Jepe Departamento de Pediatría y Neonatal*
4. Tiempo: cargo actual: *5 años*
5. Institución: *Hospital Nacional "Virgen de la Puerta" - ESSALUD*
6. Objetivo de la investigación:

Determinar de qué manera se relaciona el Clima organizacional con el Satisfacción Laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud en el 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: N°1: Clima organizacional	1. Realización personal	1. Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución.	X		Y		X		Y		
		2. Los objetivos de la institución son retadores.	Y		Y		X		Y		
		3. Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal	X		Y		X		Y		
		4. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	Y		X		X		X		
		5. La institución promueve el desarrollo del personal.	Y		Y		X		X		

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)
 PROMEDIO DE VALORACIÓN20..... fecha ..29.01.2020

EsSalud
 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
 HOSPITAL DE EMERGENCIAS "VIRREYES DE LA PUERTA"
 Dr. Carlos Minano Dávila
 C.M.P. 28528 M.D. 12285
 JEFE DEL HOSPITAL

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI.....17800947.....

1. Nombre y apellidos del juez: *Dr. Carlos Minano Dávila*
 2. Pertenencia académica: *Magister en Gerencia de la Salud*
 3. Ámbito de experiencia profesional: *Gerencia de la Salud y Hospital*
 4. Tiempo de experiencia: *5 años*
 5. Institución: *Hospital Regional "Virreyes de la Puerta" - EsSalud*
 6. Descripción de la investigación:
*Desarrollo de un estudio de validación del Criterio organizacional con el Subdirector
 General de los establecimientos de la SPALSA "Virreyes de la Puerta" de la Unidad del
 2018.*
- De acuerdo con los siguientes indicadores validados con los datos según correspondencia.

MATRIZ DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicador	Criterio	Ítem	Escala de valoración								Criterio de valoración	
			Buena		Regular		Mala		Muy mala			
			3	4	5	6	7	8	9	10		
Indicador 1: El instrumento de investigación es válido	1. El instrumento de investigación es válido	1. Tiene un propósito claro y se refiere al tema de la investigación	3		4		5		6			
		2. El instrumento de investigación es claro y preciso	3		4		5		6			
		3. Contiene una descripción clara de la investigación	3		4		5		6			
		4. Contiene una descripción clara de la investigación	3		4		5		6			
		5. La investigación responde al propósito de la investigación	3		4		5		6			

ANEXO 2

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL" y "CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL" que hace parte de la investigación titulada: **Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Dr. JUAN CARLOS SERRANO GARCIA
2. Formación académica: MAESTRO... INVESTIGACION... Y DOCENCIA UNIVERSIT. ENDOCRINO
3. Áreas de experiencia profesional: JEFATURA DE ESPECIALIDADES MEDICAS I
4. Tiempo cargo actual: 1 AÑO
5. Institución: HOSPITAL VIRGEN DE LA PUERTA - ES SALUD
6. Objetivo de la investigación:

Determinar de qué manera se relaciona el Clima organizacional con el Satisfacción Laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" de Es Salud en el 2019

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N°1: Clima organizacional	1. Realización personal	1. Cada trabajador asegura el nivel de ingreso personal en la institución.	X		X		X		X		
		2. Los objetivos de la institución son retadores.	X		X		X		X		
		3. Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal	X		X		X		X		
		4. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		X		
		5. La institución promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		X		

Firma: [Signature]
DNI: 08798317

JUECES EXPERTOS: ANÁLISIS DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES

Ítems	Criterios	Nº de Jueces				
		1	2	3	4	5
1	Los instrumentos recogen información que permite dar respuesta a los problemas de investigación	1	1	1	1	1
2	Los instrumentos propuestos responden a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1
3	La estructura de los instrumentos son adecuadas	1	1	1	1	1
4	Los reactivos de los instrumentos responden a la operacionalización de las variables	1	1	1	1	1
5	Las secuencias presentadas en los instrumentos facilitan sus desarrollos	1	1	1	1	1
6	Los reactivos o ítems son claros y entendibles	1	1	1	1	1
7	El número de ítems son los adecuados para la aplicación de los instrumentos	1	1	1	1	1
Total		7	7	7	7	7

Sí =1 No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = nº total de acuerdos;

Td = nº total de desacuerdos.

$$b = \frac{50}{50+0} \times 100$$

$$b = \frac{35}{35+0} \times 100$$

Coefficiente de concordancia (CC) = 100.0

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CONFIABILIDAD: Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Clima laboral a nivel general	,974	,975	50
Realización personal	,935	,937	10
Involucramiento laboral	,838	,847	10
Supervisión	,940	,942	10
Comunicación	,935	,936	10
Condiciones laborales	,949	,952	10

Estadística de elementos

	REALIZACIÓN PERSONAL	Media	Desviación estándar	N
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	3,35	1,089	20
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización	3,40	1,188	20
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	3,45	1,050	20
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	3,45	1,146	20
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	2,90	1,071	20
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	3,60	,883	20
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	3,35	1,089	20
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	3,20	,951	20
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente	3,35	1,040	20
10	Los objetivos de trabajo son retadores	2,90	,912	20
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL			
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	3,40	1,188	20
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	3,40	1,188	20
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	3,45	,887	20
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	3,90	,788	20
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	3,90	,788	20
16	Se valoran los altos niveles de desempeño	4,15	,813	20
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	3,90	,788	20
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	3,85	,933	20
19	Existen suficientes canales de comunicación	3,80	,894	20

20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	3,75	,910	20
	SUPERVISIÓN			
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros	3,50	,946	20
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día	3,60	,754	20
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	3,60	,821	20
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	3,65	,933	20
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	3,60	,995	20
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	3,90	,788	20
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	4,00	,725	20
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	3,85	,813	20
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos	3,80	,768	20
30	Existe buena administración de los recursos	3,55	,887	20
	COMUNICACIÓN			
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	3,55	,999	20
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	3,35	,933	20
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	3,75	1,070	20
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna	3,45	,999	20
35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones	3,40	,995	20
36	La organización promueve el desarrollo personal	3,00	,973	20
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal	3,55	,999	20
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	3,25	,851	20
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	3,20	1,056	20
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	3,25	,910	20
	CONDICIONES LABORALES			
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	3,80	,834	20
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos	3,65	,813	20
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	3,70	,801	20
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios	3,80	,834	20
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	3,65	,933	20
46	Se reconocen los logros en el trabajo	3,65	,875	20
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	3,65	1,226	20
48	Existe un trato justo en la institución	3,90	1,021	20
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	3,85	,875	20
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	3,75	1,020	20

Estadísticas de elemento de resumen: Medias de elementos							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Clima laboral a nivel general	3,573	2,900	4,150	1,250	1,431	,076	50
Realización personal	3,295	2,900	3,600	,700	1,241	,054	10
Involucramiento laboral	3,750	3,400	4,150	,750	1,221	,064	10
Supervisión	3,705	3,500	4,000	,500	1,143	,029	10
Comunicación	3,375	3,000	3,750	,750	1,250	,046	10
Condiciones laborales	3,740	3,650	3,900	,250	1,068	,009	10

Estadísticas de total de elemento

	,68	,974	,707	,930								
5	,974	,802	,925									
,58	,974	,805	,925									
3	,974	,584	,937									
,54	,974	,742	,928									
9	,974	,826	,925									
,52	,974	,793	,926									
3	,974	,768	,927									
,66	,974	,814	,925									
5	,974	,614	,934									
,74	,974			,501	,829							
4	,974			,501	,829							
,66	,974			,680	,809							
3	,975			,580	,820							
,75	,975			,580	,820							
7	,975			,347	,838							
,75	,975			,580	,820							
6	,974			,616	,815							
,76	,974			,592	,817							
0	,974			,430	,832							
,58	,974					,644	,940					
3	,974					,781	,933					
,58	,974					,764	,933					
3	,974					,841	,929					
,82	,974					,788	,932					
0	,975					,628	,939					
,25	,974					,842	,930					
8	,974					,830	,930					
,25	,974					,772	,933					
8	,974					,718	,935					
,33	,973							,750	,928			
8	,973							,859	,923			
	,974							,626	,934			

[illegible]

,74											
7											
,76											
8											
,76											
7											
,72											
5											
,75											
3											
,59											
3											
,75											
8											
,68											
5											
,57											
8											

Estadísticas de escala

	Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
Clima laboral nivel general	178,65	1001,292	31,643	50
Realización personal	32,95	69,103	8,313	10
Involucramiento laboral	37,50	35,105	5,925	10
Supervisión	37,05	46,576	6,825	10
Comunicación	33,75	60,618	7,786	10
Condiciones laborales	37,40	59,621	7,721	10

Coeficiente de correlación intraclase: Medias promedio

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Clima laboral a nivel general	,433	.956	.988	39,213	19	931	,000
Realización personal	,935	,883	,970	15,415	19	171	,000
Involucramiento laboral	,838	,707	,926	6,170	19	171	,000
Supervisión	,940	,891	,972	16,608	19	171	,000
Comunicación	,935	,882	,970	15,362	19	171	,000
Condiciones laborales	,949	,908	,977	19,750	19	171	,000

CONFIABILIDAD: Satisfacción laboral

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Satisfacción laboral a nivel general	,968	,969	35

Elementos estadísticos

N	Satisfacción Laboral	Media	Desviación estándar	N
1	Considero que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.	3,06	1,088	17
2	Mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.	3,65	1,115	17
3	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.	3,65	1,222	17
4	La supervisora enseña y refuerza las habilidades y destrezas del personal a su cargo.	3,18	1,074	17
5	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4,47	,717	17
6	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.	3,00	1,275	17
7	La autoridad que ejerce la supervisora es horizontal.	4,18	,951	17
8	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo	4,12	1,166	17
9	Recibo un bono extra por trabajar en un área.	3,71	1,160	17
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo, el tiempo extra que laboro.	4,00	1,061	17
11	Recibo alimentación por laborar en un servicio de alto riesgo.	2,76	1,033	17
12	Tengo empatía con mis compañeros de trabajo.	2,41	,795	17
13	Trabajo más de lo que debiera por la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.	3,06	1,088	17
14	El ambiente creado por mis compañeras es ideal para desempeñar mis funciones.	3,65	1,115	17
15	Hay solidaridad entre compañeros de trabajo.	4,00	1,061	17
16	La comunicación es buena en el servicio.	3,65	1,222	17
17	Hay afinidad en mi grupo de trabajo	3,18	1,074	17
18	Hay discrepancias y discusiones en el trabajo.	4,47	,717	17
19	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.	3,00	1,275	17
20	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación y ventilación.	4,18	,951	17
21	Cuento con materiales de bioseguridad personal	4,12	1,166	17
22	Existe acceso de evacuación, señalización, adecuada para desastres naturales.	3,71	1,160	17
23	Existe hacinamiento en el servicio donde trabajo	4,00	1,061	17
24	Siento que mi trabajo se ha rutinizado.	3,00	1,118	17
25	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	3,65	1,222	17
26	Mi trabajo es altamente estresante	3,18	1,074	17

27	Considero que tengo conocimientos, habilidades, y destrezas para desempeñar mi trabajo.	4,47	,717	17
28	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotada	3,00	1,275	17
29	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir (carta de felicitación).	4,18	,951	17
30	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	4,12	1,166	17
31	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	3,71	1,160	17
32	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal.	4,00	1,061	17
33	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.	3,71	1,160	17
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.	4,00	1,061	17
35	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	2,82	1,015	17

Estadística de elementos

Estadísticas de elemento de resumen: Medias de elementos							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Satisfacción laboral nivel general	3,629	2,412	4,471	2,059	1,854	,299	35

Estadísticas de total de elemento

	Satisfacción laboral nivel general	
1	,583	,967
2	,757	,967
3	,821	,966
4	,470	,968
5	,736	,967
6	,678	,967
7	,800	,966
8	,698	,967
9	,821	,966
10	,709	,967
11	,633	,967
12	,671	,967
13	,583	,967
14	,757	,967
15	,161	,970
16	,821	,966
17	,470	,968

18	,736	,967
19	,678	,967
20	,800	,966
21	,698	,967
22	,821	,966
23	,709	,967
24	,092	,970
25	,821	,966
26	,470	,968
27	,736	,967
28	,678	,967
29	,800	,966
30	,698	,967
31	,821	,966
32	,709	,967
33	,821	,966
34	,709	,967
35	,735	,967

Estadísticas de escala

	Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
Satisfacción laboral	127,00	686,125	26,194	35

Coeficiente de correlación intraclase: Medias promedio

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Satisfacción laboral	,968	,941	,986	31,162	16	544	,000

ANEXO 4
CONSENTIMIENTO INFORMADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INTRODUCCIÓN

Este documento le dará información sobre el estudio. Por favor, haga todas las preguntas que sean necesarias antes de decidir si participará en el estudio.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Este estudio se realiza con el objetivo de encontrar relación entre el clima laboral y el desempeño laboral entre dos centros médicos.

CUÁNTO DURARÁ EL ESTUDIO

Estará en el estudio el tiempo que termine de responder las preguntas del cuestionario

PROCEDIMIENTOS

Si usted acepta participar de este estudio:

- Se le tomará dos cuestionarios el primero consta de 50 ítems y el segundo de 28 ítems.
- Se le garantiza anonimidad por la participación en el estudio.

DIVULGACIÓN DE SU PRIVACIDAD

Se guardará los datos con códigos y no con nombres. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participarán en este estudio.

RIESGOS Y BENEFICIOS:

No existen riesgos derivados de la participación en el estudio. El estudio no producirá beneficio económico, pero los resultados derivados del estudio pueden contribuir a la implementación de las mejoras en la empresa donde labora.

CONSENTIMIENTO:

Certifico que he leído el consentimiento y que las explicaciones fueron claras, precisas y voluntariamente participaré en el estudio.

DNI y Firma del participante

ANEXO 5

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



CONSTANCIA

La Jefe de la Oficina de Capacitación, Investigación y apoyo a la Docencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, que suscribe, hace constar que

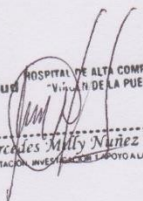
Bch. Risco Mozo Jaime Antenor

Profesional de Estadística de la Red Asistencial La Libertad, ha sido autorizada para realizar el trabajo de Investigación intitulado

**RELACION ENTRE CLIMA Y SATISFACCION LABORAL DURANTE EL
COVID - 19 EN TRABAJADORES DE LA IPRESS HOSPITAL DE ALTA
COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA Marzo- Mayo 2020**

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

Trujillo, 18 de Marzo del 2020.


EsSalud HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD
"VIRGEN DE LA PUERTA"
Mg. Mercedes Milly Nuñez Reyes
JEFE DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y APOYO A LA DOCENCIA

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
na 11 - Perú
tel.: 265-6000 / 265-7000

ANEXO 6

BASE DE DATOS DEL ESTUDIO

Title: Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS “Virgen de la Puerta” – EsSalud 2020

Variable Labels:

- V1/ Clima laboral nivel general
V2/ Realización personal
V3/ Involucramiento laboral
V4/ Supervisión
V5/ Comunicación
V6/ Condiciones laborales
V7/ Satisfacción laboral nivel general

Value labels

- V1/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'
V2/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'
V3/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'
V4/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'
V5/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'
V6/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'
V7/ 'Insatisfecho' 2 'Satisfecho' 2 'Muy Satisfecho'

Begin Data

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	2	2	2	2	2
6	3	2	3	2	3	3	3
7	1	2	2	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2
9	1	2	2	1	2	2	2
10	3	2	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	1	1	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	3	2	2	3	2
15	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	3	2
19	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	1	2	2
21	2	2	2	2	1	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2
23	2	3	2	2	2	2	2

24	2	2	3	2	2	3	2
25	2	2	3	2	1	3	1
26	2	2	2	1	2	2	1
27	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3
31	2	3	2	2	2	2	2
32	3	2	3	2	3	3	3
33	1	2	2	1	1	1	1
34	2	3	2	2	2	2	2
35	2	2	2	1	2	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3
37	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	1	1	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	3	2	2	3	2
41	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	3	2
45	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	1	2	2
48	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	3	2	2	3	2
51	2	2	3	2	1	3	2
52	2	3	2	1	2	2	1
53	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3
55	2	2	2	2	2	2	2
56	3	3	3	3	3	3	3
57	2	3	2	2	2	2	2
58	3	2	3	2	3	3	3
59	1	2	2	1	1	1	1
60	2	3	2	2	2	2	2
61	2	2	2	1	2	2	2
62	3	3	3	3	3	3	3
63	2	2	2	2	2	2	2
64	2	2	1	1	2	2	2
65	2	2	2	2	2	2	2
66	2	2	3	2	2	2	2
67	2	2	2	2	2	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	3	2
71	2	2	2	2	2	2	2
72	2	2	2	2	2	2	2
73	2	2	2	2	1	2	2
74	2	2	2	2	2	2	2
75	2	3	2	2	2	2	2
76	2	2	3	2	2	3	2
77	2	2	3	2	1	3	1
78	2	3	2	1	2	2	1
79	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3
81	2	2	2	2	2	2	2
82	3	3	3	3	3	3	3
83	2	3	2	2	2	2	2
84	3	2	3	2	3	3	3
85	1	2	2	1	1	1	1
86	2	3	2	2	2	2	2
87	2	2	2	1	2	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3
89	2	2	2	2	2	2	2

90	2	2	2	1	2	2	2
91	2	2	2	2	2	2	2
92	2	2	3	2	2	3	2
93	2	2	2	2	2	2	2
94	2	2	2	2	2	2	2
95	2	2	2	2	2	2	2
96	2	2	2	2	2	3	2
97	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	2	2	2	2	2
99	2	2	2	2	1	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2
0	2	3	2	2	2	2	2
10	2	2	3	2	2	3	2
1	2	2	3	2	1	3	1
10	2	3	2	1	2	2	1
2							
10							
3							
10							
4							

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
N		104	104	104	104	104	104	104
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,14	2,27	2,28	2,00	2,07	2,30	2,10
	Desviación estándar	,471	,446	,511	,557	,562	,538	,549
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,428	,458	,400	,346	,355	,374	,368
	Positivo	,428	,458	,400	,346	,355	,374	,368
	Negativo	-,332	-,273	-,264	-,346	-,327	-,251	-,325
Estadístico de prueba		,428	,458	,400	,346	,355	,374	,368
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

ANEXO 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Marco Teórico	Metodología	Resultados	Conclusiones
Cuál es la relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” - 2020?	Existe relación significativa entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” - 2020”.	<p>Objetivo general Determinar la relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”- 2020.</p> <p>Objetivos específicos a) Establecer la relación entre la realización personal, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” - 2020.</p> <p>b) Establecer la relación entre el involucramiento laboral, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” - 2020.</p>	<p>Variable 1 de tipo Cuantitativa - CLIMA LABORAL</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> . Realización personal . Involucramiento . Supervisión . Comunicación . Condiciones laborales <p>Variable 1 de tipo Cuantitativa - SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p><u>INTERNACIONAL:</u> Calzón (España, 2016), determinó el nivel de satisfacción laboral en el colectivo de urgencias extra hospitalarias. Conclusión: el nivel de satisfacción laboral es media y que si mejora la gestión organizacional y el desempeño de las funciones disminuye la tensión y cargas en el trabajo. García, et al (México, 2016) evaluó la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, concluyendo que la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene</p>	<p>Tipo de investigación descriptiva correlacional de diseño transversal.</p> <p>Aplicación muestral de 104 trabajadores que laboran en la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”, 2020.</p> <p>Estadísticas: Coeficiente de Correlación de Spearman para ello se transformaron los niveles de medición de intervalo a ordinales, para explicar las correlaciones existentes entre ellas</p>	<p>Como resultados se encontró que el clima laboral es percibido mayoritariamente como regular con un 76% y la satisfacción laboral como satisfacción con 69.2%. las dimensiones de clima laboral, como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son percibidas mayoritariamente como regulares (73,1%,66,3%,69,2%, 68,3% y 62,5% respectivamente).</p>	<p>Se concluye que el clima laboral percibido por los trabajadores de la IPRESS “Virgen de la Puerta” – año 2020 como regular el 76%, se correlaciona significativamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral mayoritariamente percibida como satisfacción con 69.2 %.</p>

		<p>c) Establecer la relación entre la supervisión, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.</p> <p>d) Establecer la relación entre la comunicación, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.</p> <p>e) Establecer la relación entre las condiciones laborales, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral durante el COVID-19, en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" - 2020.</p>		<p>la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho (64% y 65%); el factor menor puntuación media el de apoyo en las metas y objetivos a alcanzar (23% y 21%).</p> <p><u>NACIONAL:</u> Retamozo (Perú, 2018), comparó el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima, concluyendo que no existe diferencias significativas ($p=0,958 > 0,05$ y U Whitney = 1242,5) en el nivel de satisfacción laboral entre ambos centros de salud del distrito del Rímac.</p> <p>García (Perú, 2018), estableció la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo-Cusco, concluyendo que</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--


				<p> existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del centro de salud Lobo Tahuantinsuyo-Cusco, con un coeficiente de Pearson de $r=0,634$. </p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

ANEXO 8

PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1361861914&student_user=1&u=1104353751&s=&lang=es

feedback studio JAIME ANTENOR RISCO MOZO Br. RISCO MOZO JAIME - MÉTODO - PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Relación entre Clima y Satisfacción Laboral durante el COVID-19 en Trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" - 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Br. Risco Mozo Jaime Antenor (ORCID: 0000-0002-9827-8269)

ASESORA:

Dra. Miryam Griselda Lora Loza (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
6	www.dspace.uce.edu.ec	<1 %

Página: 1 de 41 Número de palabras: 10793 Text-only Report | High Resolution Activado

ANEXO 9

CONSTANCIA DE REVISION DE LINGÜISTA

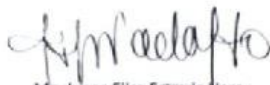
"Año de la universalización de la salud"

CONSTANCIA DE REVISIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe, Juana Elisa Estrada Hora, Magister en Educación, deja constancia de la revisión de la redacción, secuencia lógica deductiva, sintaxis y ortografía del informe de investigación titulado "Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta"-2020", presentado por Jaime Antenor Risco Mozo (ORCID: 0000-0002-9827-8259), para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, en honor a la verdad y para los fines que crea conveniente.

Trujillo, 09 de agosto de 2020



Mg. Juana Elisa Estrada Hora

DNI: 18132739

Juana Elisa Estrada Hora
ESPECIALIDAD DE LENGUA Y LITERATURA
MA. EDUCACIÓN

ANEXO 10

INSTRUMENTOS APLICADOS

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en
trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.**

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

	REALIZACIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución			X		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización			X		
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan		X			
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					X
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí				X	
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados		X			
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo				X	
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					X
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente				X	
10	Los objetivos de trabajo son retadores				X	
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos					X
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización				X	
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X				
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					X
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					X
16	Se valoran los altos niveles de desempeño					X
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización			X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo			X		
19	Existen suficientes canales de comunicación			X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					X
	SUPERVISIÓN					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros	X				
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día	X				
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					X
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X				
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					X
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal			X		

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal		X			
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades			X		
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos		X			
30	Existe buena administración de los recursos			X		
COMUNICACIÓN						
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X				
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X				
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo				X	
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna	X				
35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones		X			
36	La organización promueve el desarrollo personal				X	
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal		X			
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos				X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X				
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X				
CONDICIONES LABORALES						
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					X
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos					X
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos			X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios					X
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					X
46	Se reconocen los logros en el trabajo			X		
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral			X		
48	Existe un trato justo en la institución			X		
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	X				
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					X

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SUS DIMENSIONES SEGÚN CATEGORÍAS

	Bueno	Regular	Malo
Clima laboral a nivel general	183-250	117-182	50-116
Realización personal	38-50	24-37	10-23
Involucramiento laboral	38-50	24-37	10-23
Supervisión	38-50	24-37	10-23
Comunicación	38-50	24-37	10-23
Condiciones laborales	38-50	24-37	10-23

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

TDA = Totalmente de acuerdo. DA = De acuerdo. I = Indeciso

ED = En desacuerdo. TED = Totalmente en desacuerdo.

N	Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
1	Considero que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.		X			
2	Mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.			X		
3	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.	X				
4	La supervisora enseña y refuerza las habilidades y destrezas del personal a su cargo.	X				
5	La relación que tengo con mis superiores es cordial.				X	
6	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.	X				
7	La autoridad que ejerce la supervisora es horizontal.		X			
8	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo				X	
9	Recibo un bono extra por trabajar en un área.		X			
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo, el tiempo extra que laboro.				X	
11	Recibo alimentación por laborar en un servicio de alto riesgo.	X				
12	Tengo empatía con mis compañeros de trabajo.	X				
13	Trabajo más de lo que debiera por la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.		X			
14	El ambiente creado por mis compañeras es ideal para desempeñar mis funciones.			X		
15	Hay solidaridad entre compañeros de trabajo	X				
16	La comunicación es buena en el servicio.	X				
17	Hay afinidad en mi grupo de trabajo				X	
18	Hay discrepancias y discusiones en el trabajo.	X				
19	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.		X			
20	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación y ventilación.				X	
21	Cuento con materiales de bioseguridad personal		X			
22	Existe acceso de evacuación, señalización, adecuada para desastres naturales.				X	
23	Existe hacinamiento en el servicio donde trabajo	X				
24	Siento que mi trabajo se ha rutinizado.	X				
25	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo		X			
26	Mi trabajo es altamente estresante			X		

27	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.	X				
28	Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento agotada	X				
29	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir (carta de felicitación).				X	
30	No siento que el trabajo que hago es apreciado	X				
31	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser		X			
32	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal				X	
33	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.		X			
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.				X	
35	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X				
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X				

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción laboral a nivel general	129-175	82-128	35-81

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en
trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.**

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

	REALIZACIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					X
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización	X				
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan			X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo			X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					X
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados			X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo				X	
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					X
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente					X
10	Los objetivos de trabajo son retadores	X				
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos				X	
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X				
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea		X			
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					X
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades				X	
16	Se valoran los altos niveles de desempeño					X
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización				X	
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					X
19	Existen suficientes canales de comunicación				X	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado				X	
	SUPERVISIÓN					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros	X				
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día	X				
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas		X			
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X				
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede			X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal				X	

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal			X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades				X	
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos			X		
30	Existe buena administración de los recursos					X
COMUNICACIÓN						
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita			X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante		X			
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo			X		
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna	X				
35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones				X	
36	La organización promueve el desarrollo personal					X
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal	X				
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos			X		
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X				
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X				
CONDICIONES LABORALES						
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras				X	
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos					X
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos				X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios				X	
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					X
46	Se reconocen los logros en el trabajo				X	
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					X
48	Existe un trato justo en la institución				X	
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización		X			
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros			X		

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SUS DIMENSIONES SEGÚN CATEGORÍAS

	Bueno	Regular	Malo
Clima laboral a nivel general	183-250	117-182	50-116
Realización personal	38-50	24-37	10-23
Involucramiento laboral	38-50	24-37	10-23
Supervisión	38-50	24-37	10-23
Comunicación	38-50	24-37	10-23
Condiciones laborales	38-50	24-37	10-23

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la
IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.**

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

TDA = Totalmente de acuerdo. DA = De acuerdo. I = Indeciso

ED = En desacuerdo. TED = Totalmente en desacuerdo.

N	Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
1	Considero que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.			X		
2	Mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					X
3	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.			X		
4	La supervisora enseña y refuerza las habilidades y destrezas del personal a su cargo.		X			
5	La relación que tengo con mis superiores es cordial.			X		
6	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.	X				
7	La autoridad que ejerce la supervisora es horizontal.				X	
8	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo					X
9	Recibo un bono extra por trabajar en un área.	X				
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo, el tiempo extra que laboro.			X		
11	Recibo alimentación por laborar en un servicio de alto riesgo.	X				
12	Tengo empatía con mis compañeros de trabajo.	X				
13	Trabajo más de lo que debiera por la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.			X		
14	El ambiente creado por mis compañeras es ideal para desempeñar mis funciones.					X
15	Hay solidaridad entre compañeros de trabajo			X		
16	La comunicación es buena en el servicio.		X			
17	Hay afinidad en mi grupo de trabajo			X		
18	Hay discrepancias y discusiones en el trabajo.	X				
19	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.				X	
20	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación y ventilación.					X
21	Cuento con materiales de bioseguridad personal	X				
22	Existe acceso de evacuación, señalización, adecuada para desastres naturales.			X		
23	Existe hacinamiento en el servicio donde trabajo	X				
24	Siento que mi trabajo se ha rutinizado.	X				
25	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo			X		
26	Mi trabajo es altamente estresante					X

27	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.			X		
28	Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento agotada		X			
29	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir (carta de felicitación).			X		
30	No siento que el trabajo que hago es apreciado	X				
31	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser				X	
32	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal					X
33	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	X				
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.			X		
35	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X				
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X				

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción laboral a nivel general	129-175	82-128	35-81

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en
trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.**

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

	REALIZACIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución			X		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					X
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan			X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					X
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí			X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados				X	
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					X
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo				X	
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente				X	
10	Los objetivos de trabajo son retadores					X
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos	X				
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización				X	
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X				
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa				X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades			X		
16	Se valoran los altos niveles de desempeño		X			
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					X
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo			X		
19	Existen suficientes canales de comunicación					X
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado			X		
	SUPERVISIÓN					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros	X				
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día	X				
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X				
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía		X			
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					X
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal		X			

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal				X	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades		X			
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos		X			
30	Existe buena administración de los recursos				X	
COMUNICACIÓN						
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita		X			
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante			X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					X
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna				X	
35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones			X		
36	La organización promueve el desarrollo personal		X			
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal				X	
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos		X			
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X				
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución		X			
CONDICIONES LABORALES						
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras			X		
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos		X			
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					X
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios			X		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo		X			
46	Se reconocen los logros en el trabajo					X
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral			X		
48	Existe un trato justo en la institución					X
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	X				
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					X

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SUS DIMENSIONES SEGÚN CATEGORÍAS

	Bueno	Regular	Malo
Clima laboral a nivel general	183-250	117-182	50-116
Realización personal	38-50	24-37	10-23
Involucramiento laboral	38-50	24-37	10-23
Supervisión	38-50	24-37	10-23
Comunicación	38-50	24-37	10-23
Condiciones laborales	38-50	24-37	10-23

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta" – 2020.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la satisfacción laboral en los trabajadores de la IPRESS "Virgen de la Puerta" – EsSalud 2020. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

TDA = Totalmente de acuerdo. DA = De acuerdo. I = Indeciso

ED = En desacuerdo. TED = Totalmente en desacuerdo.

N	Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
1	Considero que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.		X			
2	Mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.				X	
3	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.		X			
4	La supervisora enseña y refuerza las habilidades y destrezas del personal a su cargo.			X		
5	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					X
6	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.				X	
7	La autoridad que ejerce la supervisora es horizontal.			X		
8	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo		X			
9	Recibo un bono extra por trabajar en un área.				X	
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo, el tiempo extra que laboro.		X			
11	Recibo alimentación por laborar en un servicio de alto riesgo.	X				
12	Tengo empatía con mis compañeros de trabajo.		X			
13	Trabajo más de lo que debiera por la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.		X			
14	El ambiente creado por mis compañeras es ideal para desempeñar mis funciones.				X	
15	Hay solidaridad entre compañeros de trabajo		X			
16	La comunicación es buena en el servicio.			X		
17	Hay afinidad en mi grupo de trabajo					X
18	Hay discrepancias y discusiones en el trabajo.				X	
19	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.			X		
20	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación y ventilación.		X			
21	Cuento con materiales de bioseguridad personal				X	
22	Existe acceso de evacuación, señalización, adecuada para desastres naturales.		X			
23	Existe hacinamiento en el servicio donde trabajo	X				
24	Siento que mi trabajo se ha rutinizado.		X			
25	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo		X			
26	Mi trabajo es altamente estresante				X	

27	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.		X			
28	Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento agotada			X		
29	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir (carta de felicitación).					X
30	No siento que el trabajo que hago es apreciado				X	
31	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser			X		
32	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal		X			
33	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.				X	
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.		X			
35	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X				
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.		X			

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción laboral a nivel general	129-175	82-128	35-81





